



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR SOCIOLOGI OCH ARBETSVETENSKAP

Examensarbete för Master i kriminologi, 30 hp

I allmänhetens tjänst: Om förtroendeskapande
områdespolisarbete

Jan Palmén

Handledare: Micael Björk

Vårterminen 2012

Abstract

Title: I allmänhetens tjänst: Om förtroendeskapande områdespolisarbete

Author: Jan Palmén

Supervisor: Micael Björk

Examiner: Sven-Åke Lindgren

Type of thesis: Master thesis in Criminology, 30 higher education credits

Date: 2012-09-28

Aims and objectives: For the police to be successful it is necessary for the public to have enough confidence in the police so that they are prepared to report crimes and in other ways participate in criminal investigations. In some residential areas, that are perceived as particularly crime ridden and insecure, the police ability to protect the inhabitants can come into question. To remedy the trust deficit the police in the Swedish region of Västra Götaland has established local police forces with a specific mission to create confidence in the police in particularly vulnerable areas. But how is the police to work in order to gain public trust? By highlighting how trust and distrust between police and residents are expressed in local policing, this study sought to understand how local police officers' working-methods affect public confidence in the police force at large.

Method and data: The empirical material consists of qualitative data from participating observations and interviews. The study have been set apart geographically to the residential areas of Hjällbo, Hammarkullen and Eriksbo in Göteborg. Data collection took place in two waves. The first from March 2011 to June the same year and consists of a total of 55 hours of participating observations of local police work and a focus group interview with the police, and resulted in pilot-study in October 2011. The work continued in the spring of 2012, with observations and interviews with parents and residents which produced another 15 hours of observations, 20 field interviews and four longer interviews. Encoding and analysis was done in a three-dimensional array. In the first dimension the different work moments in local policing was identified and encoded. Together with a second dimension of theory based concepts a third result dimension could be created.

Results: Local police officers are building confidence in the police authority in two main ways. Through a direct trust-building police work that is characterised by the fact that the police are visible, accessible and available for interaction and through an indirect trust-building police work that creates confidence by maintaining law and order in a way that the public expects. Combining the two involves some difficulties. Police suspicion and surveillance of individuals and groups in the later method can easily turn into a control caused distrust which reduces earned trust capital from the first. Cooperation with other authorities, local actors and inhabitants can be a fruitful way to create, maintain and rebuild public trust in the police.

Key words: community policing, trust, institutionalized distrust, police work, Göteborg

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	4
1.1. Bakgrund.....	4
1.2. Syfte och problem.....	4
1.3. Om området.....	5
1.4. Tidigare forskning.....	6
1.5. Rapportens innehåll.....	11
2. Teoretiska utgångspunkter.....	12
2.1. Begreppet förtroende.....	12
2.2. Misstro.....	14
2.3. Sammanfattning av de teoretiska utgångspunkterna.....	16
3. Om undersökningsmetoderna.....	17
3.1. Om det empiriska materialet.....	17
3.2. Om analysen.....	18
3.3. Forskningsetiska överväganden.....	19
3.4. Undersökningens vetenskapliga kvalitet.....	19
4. Analys och resultat: Tre förtroendeteman.....	20
4.1. Synlighet och tillgänglighet.....	20
4.2. Kontroller, spaning och uttryckningar.....	29
4.3. Samverkan.....	39
5. Sammanfattande diskussion.....	49
5.1. Förtroendeprocessen.....	49
5.2. Förtroendeskapande polisarbete.....	49
5.3. Förtroende genom samverkan.....	51
5.4. Vidare forskning.....	52
5.5. Framtidens områdespolis.....	52
5.6. Epilog.....	53
6. Referenser.....	54
7. Appendix.....	58
7.1. Kodschema.....	58

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Polisens uppgift brukar beskrivas som att minska brottsligheten och öka tryggheten.¹ För att lösa uppgiften krävs att människor har förtroende för polisen och är beredda att anmäla brott och på andra sätt medverka till att lösa brott. När vissa platser och bostadsområden uppfattas som särskilt problematiska och brottsutsatta kan detta skapa otrygghet och polismyndighetens förmåga att skydda områdets invånare kan även komma att ifrågasättas.

Förtroendefrågan har väckt till liv en gammal diskussion om huruvida polis bör stationeras närmare människor för att vinna deras förtroende. Detta har bland annat lett till projektet *Tillit*, som inneburit att områdespolisverksamhet startats i stadsdelar där tilltron till polisen antas vara särskilt låg.² Den områdespolisverksamhet som etablerades vid årsskiftet 2009/2010 i Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo – officiellt kallad *områdespolisen i Hjällbo/Hammarkullen* – är ett resultat av detta projekt. I maj 2012 fanns områdespolisverksamhet på nio platser i Västra Götaland med sammanlagt 60 områdespoliser.

1.2. Syfte och problem

Områdespolisverksamheten ska vara grunden i polismyndighetens förtroendeskapande arbete i Västra Götaland (Polismyndigheten i Västra Götaland 2009). Utgångspunkten för etableringen är att det i vissa områden finns en brist på tillit till polismyndigheten. Denna förtroendebrist behöver hanteras för att inte brottsligheten ska kunna organisera sig och växa, med rädsla och otrygghet som följd. Områdespolisverksamhetens strategidokument diskuterar visserligen begreppet *förtroende* och menar att synlighet, samverkan och lokalt engagemang ökar förtroendet för polismyndigheten – men vad förtroende är och hur det gestaltas och skapas i särskilda situationer förblir oklart. Det gör det svårt att utröna hur väl områdespoliser kan bidra till att skapa förtroende för polismyndigheten, och därigenom öka medborgarnas beredvillighet att delta i brottsutredningar.

Att tillit och förtroende inte explicit definieras i de projektplaner och dokument som föregår etableringen, liksom i det oproblematiska användandet av begreppen i målbeskrivningarna, har fått utgöra studiens fond. Undersökningens övergripande syfte har varit att försöka förstå hur en etablering av områdespolisverksamhet kan bidra till att människor i otrygga bostadsområden får förtroende för polisen. Genom att belysa hur förtroende och misstro mellan polis och invånare tar sig uttryck i

1 Formuleringen är flitigt använd inom polisen och finns i inledningarna till tillitrapporten och i handlingsplanerna för områdespolisen i Storgöteborg (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006, 2009, 2010). Den finns också att läsa på polisens hemsida under rubriken *Uppdrag och mål* (<http://polisen.se/sv/Om-polisen/Uppdrag-och-mal/>).

2 För att identifiera de mest behövande stadsdelarna skapades i tillitrapporten ett index för särskilda områden som består av av faktorer som utbildning, sysselsättning, försörjningsstöd, åldersstruktur, brottslighet och andel skäligen misstänkta personer (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 16). Hjällbo, Östra Bergsjön och Hammarkullen var de tre områden i Göteborg som enligt indexet var i störst behov av områdespolis.

områdespolisverksamheten i Hjällbo/Hammarkullen har denna studie försökt förstå *hur områdespolisens arbetsmetoder påverkar förtroendet för polismyndigheten?* Detta är mitt huvudsakliga syfte.

Eftersom områdespolisarbetet kännetecknas av en hög grad av samarbete med andra aktörer har det varit nödvändigt att också belysa hur förtroende och misstro gestaltar sig i denna samverkan och hur allmänhetens förtroendet för polisen påverkas av områdespolisens samarbete med andra myndigheter, organisationer, föreningar och boende. Syftet med att också studera andra relationsaspekter av förtroendefrågan än den direkta mellan polis och invånare har varit att bättre kunna *förklara hur förtroende uppstår och försvinner i områdespolisarbetet.*

För att belysa de förtroendefaktorer som områdespoliserna har att ta hänsyn till och lägga en grund för den fortsatta diskussionen om det förtroendeskapande polisarbete kan det vara på sin plats att först presentera områdena och de sociala förutsättningar för att skapa förtroende som där råder.

1.3. Om området

Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo är på många sätt typiska bostadsområden för etablering av områdespolisverksamhet. Här samsas människor från ett stort antal länder och här talas ett stort antal språk. Områdena är en mötesplatser för kulturer, traditioner och perspektiv, vilket skapar möjligheter och idéer, men det finns också problem med arbetslöshet, socialbidragsberoende, låg utbildningsnivå och bristande demokratisk delaktighet (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006).

När områdena byggdes på 1960- och 1970-talen var avsikten att skapa bra och jämlikt boende för alla. ”Integration och inte segregation var en ledstjärna” skriver Anders Törnquist (2001) i sin avhandling om utvecklingen i de tre områdena. Men *miljonprogram* blev nästan omgående ett skällsord och liktydigt med höghus, betong, ghetto, sociala problem, utanförskap och kriminalitet. Hammarkullens centrum – som under lång tid har förknippats med ungdomsgång, missbruk, otrygghet och kriminalitet – har blivit själva sinnebilden för miljonprogrammets storskaliga och nästan omänskliga arkitektur. De som hade möjlighet att söka sig bort ifrån betongförorterna gjorde det, varpå dessa fylldes på med fattiga och medborgare med sociala problem. I Hjällbo började en massiv utflyttning redan i början på 1970-talet med tilltagande sociala problem och kriminalitet i spåren (Törnquist 2001: 180). ”Skrämmande framtidssyn på Hjällbo. Bara socialhjälpstagare kvar. Asocialiteten tilltar alltmer”, skrev *Göteborgs-Posten* 1973.³ Ryktet som problemområden har bestått sedan dess. Den integrerade förorten för alla blev den segregerade för de utslagna och marginaliserade.

I de tre områdena bor sammanlagt knappt 18 000 invånare. De flesta har utländsk härkomst, i Hjällbo 89,3 procent (se tabell 1). Många har kommit som flyktingar och har kanske med sig negativa erfarenheter av polisen i bagaget och ett lågt förtroende eller till och med rädsla för poliser. Arbetslösheten är dubbelt så hög och medelinkomsterna är nästan hälften så stora som genomsnittet för Göteborg. Andelen invå-

3 Göteborgs-Posten den 30 juni 1973. Faksimil i Törnquist 2001: 181.

nare som förvärvsarbetar är mindre än 50 procent, jämfört med 73 procent för Göteborg som helhet, och många har försörjningsstöd. Vidare är andelen unga stor. 43 procent av befolkningen i Hammarkullen och Hjällbo är under 25 år jämfört med genomsnittet på cirka 30 procent för Göteborg.

Tabell 1 Urval av sociodemografisk invånarstatistik för Hammarkullen, Hjällbo och Eriksbo i jämförelse med Göteborg som helhet.

	Hammarkullen	Hjällbo	Eriksbo	Göteborg
Antal invånare	7 888	7 297	2 654	513 751
Utländsk bakgrund	82,4%	89,3%	68,1%	29,9%
Medelinkomst i kronor	131 300 kr	132 200 kr	148 700 kr	243 200 kr
Andel familjer med försörjningsstöd	32,2%	25,3%	29,5%	6,8%
Arbetslöshet	15,2%	15,9%	15,0%	7,7%
Eftergymnasial utb.	25%	22,9%	23,8%	49,4%
Andel invånare under 25 år	42,8%	43,8%	41,1%	29,6%

Datakälla: Göteborgs Stad (2011).

Data om förtroendet specifikt för polisen i Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo saknas men tidigare forskningsresultat pekar på att sociodemografiska omständigheter som dessa skulle kunna ha en negativ påverkan på förtroendet för polisen.

1.4. Tidigare forskning

Förtroendestatistik

Förtroendet för polisen är överlag högt i Sverige men det kan vara lägre bland vissa grupper, i synnerhet arbetslösa, lågutbildade och invandrare. 62 procent av respondenterna i 2010 års SOM-undersökning⁴ uppgav att de hade mycket eller ganska högt förtroende för polisen, vilket placerade polisen på andra plats i förtroenderankingen av samhällsinstitutioner (Holmberg & Weibull 2011: 46). Ett liknande resultat framkom i Nationella Trygghetsundersökningen (NTU) 2011, där nära två av tre tillfrågade uppgav att de hade stort förtroende för polisen och att förtroende för polisen var högre jämfört med andra delar av rättsväsendet. De med utländsk bakgrund – en eller båda föräldrarna födda utomlands – hyste dock något lägre förtroende för polisen jämfört med de som hade svensk bakgrund (Irlander & Hvitfeldt 2012: 133).

Enligt SOM-institutets västsvenska undersökning år 2010 hade 61 procent av västsvenskarna stort eller mycket stort förtroende för hur polisen skötte sitt arbete men två grupper stack ut i statistiken: utländska medborgare och arbetslösa (Norén Bretzer & Holmberg 2011). Av de utländska medborgarna tyckte 15 procent att polisen gjorde ett dåligt arbete, jämfört med 10 procent av svenskarna. Bland arbetslösa och människor i arbetsmarknadsåtgärder ansåg 18 procent att polisen gjorde ett dåligt arbete, jämfört med 10 procent av de som förvärvsarbetade.

4 Akronymen SOM står för Samhälle, Opinion, Media.

Men det finns även undersökningar som tyder på att förtroendet för polisen kan vara relativt högt i socialt utsatta områden. I en holländsk studie framkom att svaga socioekonomiska förhållanden visserligen hade en negativ effekt på människors benägenhet att anmäla brott men att förtroendet för polisens arbete inte påverkades (Goudriaan, Wittebrood & Nieuwbeerta 2006). När förtroendet för polisen mättes i Hässleholmen i Borås kunde man konstatera att polisförtroendet var oväntat högt för att vara i ett av de mest socialt utsatta områdena i Västra Götaland (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 7).

Hur sådana anomalier ska förklaras är oklart. Kanske måste man också ta hänsyn till förtroendet *mellan* människor? Redan i mitten 1960-talet noterade Egon Bittner att förtroende var en bristvara i amerikanska slumområden och att bristen ledde till att människorna i slummen mer eller mindre tog för givet att polisen skulle finnas tillhands för att med sin auktoritet lösa invånarnas konflikter (Bittner 1967: 703). Lonnie Schaible och Lorine Hughes (2012) konstaterade att människor i fattiga områden i betydligt större utsträckning ringde till polisen än invånare i mer välbemedlade områden, i synnerhet vad gällde hot, trakasserier och våldsbrott. De menade att invånare i fattiga områden hade färre handlingsalternativ och resurser att lösa konflikter och motsättningar på och att polisen därför oftare än i andra områden blev den primära utvägen ur konflikterna (Schaible & Hughes 2012: 265). Rädsla och förtroendebriter mer allmänt i bostadsområdena skulle kunna göra människor mer positivt inställda till en polisiär närvaro. Å andra sidan skulle ökade krav på polisens förmåga att skydda de boende kunna göra det svårare för polisen att leva upp till förväntningarna. Under alla omständigheter kan brister i mellanmännisklig tillit påverka förutsättningarna att bedriva ett framgångsrikt förtroendeskapande polisarbete.

Sociodemografiska faktorer kan påverka den mellanmänniskliga tilliten. Natalia Letki (2008) såg att förtroende var en bristvara och att attityder till andra var mer negativa i områden med svaga socioekonomiska förhållanden än i mer välbärgade områden. Svenska medborgare hyser större förtroende för andra människor vad än flyktingar och invandrare med utländskt medborgarskap, enligt Bo Rothstein (2004). Även arbetslöshet och utbildningsnivå påverkar den mellanmänniskliga tilliten, de med högre utbildning litar i högre utsträckning på andra än de med låg. Jag har i ett tidigare opublicerat arbete undersökt sambandet mellan mellanmännisklig tillit och sociala osäkerhetsfaktorer i Göteborg (Palmén 2012).⁵ I resultaten framkom skillnader i mellanmännisklig tillit mellan olika områden i Göteborg och sociala osäkerhetsfaktorer kunde till stor del förklara skillnaderna. I Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo, som var bland de mest socialt osäkra områdena, var den mellanmänniskliga tilliten bara hälften mot vad den var i Långedrag, som fanns i andra änden av skalan.⁶

5 Detta manuskript finns att ladda ner som pdf på adressen

http://dl.dropbox.com/u/7939160/Sociala_osakerheter_tillit_och_polis_Jan_Palmen_2012.pdf

6 De socialt mest osäkra primärområdena var Östra Bergsjön, sen Hjällbo, Eriksbo, Hammarkullen, Lövgärdet, Norra Biskopsgården, Gårdstensberget, Västra Bergsjön, Grevegården, Länsmansgården, Angereds Centrum, Rannebergen och så vidare. I den andra änden hamnade Grimmered, Fiskebäck, Skår, Hovås, Bildal, Näset, Kärralund, Lorensberg och minst socialt komplext och mest socialt säkert var Långedrag

När förtroendet mellan människor i det egna bostadsområdet minskar ökar otryggheten, menar Gabriella Sandstig (2010) som undersökt otrygghet i Göteborg. Sociala lågresursgrupper kände i större utsträckning än andra grupper otrygghet i tillvaron och i det egna bostadsområdet. I bostadskoncernens Förvaltnings AB Framtidens årliga kundundersökning 2010 framkom att tryggheten bland Hjällbobostadens hyresgäster var lägre än för genomsnittet av koncernens hyresgäster i Göteborg.⁷

Negativa sociala omständigheter kan alltså ha en negativ påverkan på den mellanmänskliga tilliten, vilket kan påverka behovet av polis och möjligheterna att bedriva förtroendeskapande polisarbete. Områdespoliser har ur förtroendehänsende därför att ta hänsyn till yttre sociala omständigheter i ansvarsområdet men också till egna arbetsinsatser.

Förtroendeskapande polisarbete

Att allmänheten har förtroende för polisen är en förutsättning för att man ska kunna bedriva ett framgångsrikt polisarbete. Negativa föreställningarna om polisen påverkar människors beredvillighet att delta med tips och vittnesmål i brottsutredningar, vilket i sin tur försvårar polisens arbete med att förhindra rekrytering till grov kriminalitet (Björk 2009). Hur polisarbete ska bedrivas för att polisförtroende ska skapas har därför varit av intresse för den kriminologiska forskningen, särskilt på senare tid.

Wesley G. Skogan (2009) menar att människor som regelbundet ser poliser i sitt område har större förtroendet för polisen och är mindre oroliga för kriminalitet än de som sällan ser poliser i området. Med en synlig och tillgänglig polis ökar också antalet interaktioner mellan poliser och allmänhet, vilket ställer krav på bra bemötande från polisernas sida. Skogan (2006) menar att negativa erfarenheter i direkta möten med polisen påverkar förtroendet för polisen betydligt mer negativt än vad positiva interaktioner påverkar det positivt. Abby Peterson (2008) såg i sin studie om interaktioner mellan poliser och unga män i en socialt marginaliserad förort i Stockholm att interaktionen ibland blev en slags maktkamp som kunde leda till negativa erfarenheter av polis. Ungdomarnas lägre position gjorde att de sällan vann maktkampen utan fick lämna den som förlorare och med en känsla av oförrätt. Minnen av sådana episoder kan leva kvar länge i de grupper som upplevt dem (Wahlström 2008: 24).

Tom Tyler har i flera studier pekat på att ett bra bemötande och en rättvis behandling av allmänheten från polisens sida bidrar till att skapa förtroende för polisen och ökar allmänhetens vilja att följa lagen och samarbeta med polisen (Tyler 2005, 2006; Tyler & Fagan 2008). Han menar att det är *hur* polisen implementerar lagen som avgör om människor uppfattar polisen som legitim och att det i detta avseende inte finns några väsentliga skillnader mellan olika etniska grupper (Tyler 2005, 2006: 273). Procedural rättvisa – att polisen behandlar människor korrekt, likvärdigt och förutsägbart – ökade såväl polisens legitimitet som den frivilliga lagefterlevnaden vilken också blev mer varaktig än den som framkallades genom hot om sanktioner (Tyler 2006: 275). Frivillig lagefterlevnad har stora fördelar ur ett myndighetsperspektiv jämfört med påtvingad, inte minst ur resurssynpunkt (Tyler 2006: 4). Att

7 Förvaltnings AB Framtiden (2010). *Årsredovisning 2010* och Hjällbobostaden (2010). *Årsredovisning 2010*.

poliser bemöter allmänheten respektfullt och visar intresse för allmänhetens problem är ett effektivt och relativt enkelt sätt för poliser att öka förtroende för polisorganisationen (Goldsmith 2005).

Polisers engagemang i lokala problem är en viktig förtroendefaktor, menar Elizabeth A. Stanko och Ben Bradford (2009). De såg att när polisen engagerade sig i lokalsamhällets problem stärktes allmänhetens förtroende för polisen. Vanligtvis känner allmänheten inte till vad polisen arbetar med och förtroendeskapandets kärnpunkt ligger därför i kommunikationen mellan polis och allmänhet. Polisen måste aktivt kommunicera vad den gör och åstadkommer, menar Stanko och Bradford (2009: 328). I ett experiment, där man delade ut ett informationsblad från polisen i några utvalda socialt utsatta områden i London, testades kommunikationens potential och förtroendeskapande effekter (Hohl, Bradford & Stanko 2010). Informationsbladet var noga utformat och informerades om hur den lokala polisen hade lyckats engagera sig i områdets problem. I de områden som fått informationsbladet ökade tilltron till polisen markant (Hohl, Bradford & Stanko 2010: 506). En orsak till förtroendeökningen var att informationsbladen nådde många av dem som aldrig haft någon personlig kontakt med poliser utan byggde sina föreställningar på rykten och medierapportering. Men framförallt visade informationsbladen att polisen var en samhällsaktör som stod på de boendes sida i deras försök att hantera lokala problem. På så sätt blev polisen en inkluderade faktor i segregerade områden. Att förtroendeskapande polisarbete bör ta sin utgångspunkt i det lokala området och dess problem har ofta lyfts fram av kriminologin som strategiskt riktigt. Dialog, samverkan och lyhördhet går igen i många av de lokalpolisprojekt som startats runt om i världen, också i områdespolisarbetet i Västra Götaland.

Lokal polisverksamhet har många namn: kvarterspolis, närpolis, områdespolis, community/neighbourhood/reassurance policing med flera. Alla dessa ord avser en decentraliserad och lokalt stationerad polisverksamhet som antas bättre kunna förebygga brottslighet, öka tryggheten och skapa förtroende för polisen. Kriminologin har studerat flera av projekten i syfte att försöka förstå hur polisen bör organiseras och vilka frågor man bör koncentrera sig på för att vinna allmänhetens förtroende.

I Storbritannien lanserades år 2002 *Safer Neighbourhood Teams* som en del av det större förändringsarbetet *Police Reform Act* (PRA). Den brittiska områdespolisverksamheten skulle försöka komma tillrätta med signalbrott som skapade otrygghet i områdena (Herrington & Millie 2006). Skadegörelse, klotter, skräp och förargelseväckande beteende, i synnerhet vad gällde ungdomar, blev därför prioriterade brott. Man ville också stimulera och förstärka den informella social kontrollen i områdena. Det skulle bland annat ske genom att samarbete upprättades med andra myndigheter, organisationer, näringsidkare, polisenheter med flera. Man fick stöd för åtgärderna att prioritera signalbrott och engagera de boende i arbetet mot brottslighet av den kriminologiska forskningen. Robert Sampson och hans kollegor har i sin forskning i Chicago sett att synliga tecken på en allmän oordning i ett område signalerar invånarnas ovilja eller oförmåga att ingripa vid brott och att ett områdes förmåga att agera kollektivt och samfällt för det gemensamma bästa kan bidra till att minska brottsligheten i området (Sampson, Raudenbush & Earls 1997; Sampson & Raudenbush 1999). Skillnader i områdets *kollektiva problemlösningsförmåga*, *collective efficacy* –

definierad som ”social cohesion among neighbors combined with their willingness to intervene on behalf of the common good” – fick då förklara en del av variansen i gatuvåld som finns mellan för övrigt likvärdiga områden (Sampson & Raudenbush 1999; Sampson & Wikström 2008).

2000-talets svenska områdes- och lokalpolisverksamheter kan sägas ha Safer Neighbourhood Teams som förlaga (Peterson 2010). I Stockholm startades i mitten på 2000-talet lokal polisverksamhet som hade synlighet och tillgänglighet som ledord. 2011 fanns förstärkt polisiär närvaro i 27 bostadsområden i Stockholms län. I sin utvärdering fann Brottsförebyggande rådet en liten minskning av upplevda problem i områdena och små förbättringar i upplevd trygghet medan förtroendet låg kvar på 2006 års nivå, det vill säga att ungefär varannan hade förtroende för polisen (Roos, Lundberg & Korsell 2012: 15). Varför inte etableringen av lokalpolis hade givit ett ökat förtroende är oklart, men enligt rapporten skulle det kunna bero på att andra polisenheter har minskat sin närvaro i områdena när lokalpolisen kom på plats eller att lokalpolisen prioriterat det brottsbekämpande polisarbetet framför det förtroendeskapande.

Områdespoliser i Bergsjön i Göteborg har studerats av Erika Johansson (2011) som använde två av Bittners (1967) begrepp för att förklara hur områdespoliserna gjorde sig relevanta för invånarna. Som *fredspoliser* försökte områdespoliserna skapa tillit genom att medla i konflikter i området och etablera sociala band medan man som *lagpoliser* ville skapa förtroende för det svenska rättsväsendet genom att upprätthålla lagen. Johansson uttrycker detta som att Bergsjön är *polisens område* samtidigt som man är *områdets polis*. Men lagpolisarbetet värderas ofta högre än fredspolisarbete inom polisorganisationen, inte minst därför att det ger direkt observerbara och mätbara effekter. Lagpolisarbetet var också den arbetsform som polisorganisationen var mest bekant med vilket gjorde att områdespoliserna tenderade att göra sig relevanta i organisationen genom att utföra kvantifierbara arbetsuppgifter som exempelvis narkotikakontroller med urinprov och trafikkontroller.

Det brottsbekämpande lagpolisarbetet skiljer sig från det förtroendeskapande polisarbetet i det att det ofta kännetecknas av stor grad av misstänksamhet, något som kommer att diskuteras mer utförligt i kapitlet om studiens teoretiska utgångspunkter. I det mer traditionella brottsbekämpande strategierna ingår spaning, underrättelsearbete och kontroller som naturliga inslag i arbetet. Poliser utvecklar därför, menar Liv Finstad (2000), en särskild blick för det misstänkta, en *polisblick*. Under sina studier av polisen i Oslo såg hon att en stor del av polisarbetet handlade om kontroller av misstänkta individer och grupper. De personer eller områden som sedan tidigare var kända av polisen kontrollerades oftare än andra i syfte att minska brottsligheten och öka tryggheten.

En riktad poliskontroll kan dock leda till föreställningar om en orättvis polisbevakning av vissa platser eller grupper. De som kontrolleras kan lätt svara med misstro – inte minst de som känner sig felaktigt kontrollerade – och kontrollen kan bli kontra-produktiv (jfr. Harcourt 2007). Poliser har dessutom rätt att ta till tvångsåtgärder för att upprätthålla lag och ordning vilket kan skapa konflikter mellan poliser och medborgare och leda till förtroendebrister och misstro (Goldsmith 2005: 451). Om

polisen å andra sidan skulle underlåta att kontrollera och ingripa mot misstänkta brottslingar skulle de laglydiga medborgarnas förtroende för polisens arbete kunna svikta.

Det finns med andra ord motstridiga förväntningar på vad polisen kan åstadkomma. Polisen ska å ena sidan agera bestämt och hårt på brottslighet – ett krav som ofta hörs från politiskt håll – men samtidigt också vara en lyssnande servicemyndighet som bistår allmänheten (Shearing & Marks 2011: 211). Tillit-rapporten pekar på svårigheterna i uppdraget och skriver att "[a]llt detta ställer särskilda krav på den enskilde polisen. På ett balanserat och förtroendeingivande sätt skall man hantera alla möjliga uppkomna situationer" (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 30). Frågan är om, och i så fall hur, dessa motstridigheter kan balanseras och samordnas så att förtroende uppstår?

Trots att tidigare forskning har lyft fram betydelsen av dialog och samverkan med lokala aktörer för polisförtroendet har lite sagts om hur sådant förtroendeskapande polisarbete ska kunna förenas med lagpolisarbetet. Genom att öka kunskapen om hur förtroende uppstår och försvinner samt belysa hur de olika arbetsmomenten direkt och indirekt påverkar förtroende och misstro blir det också möjligt att säga något om hur områdespolisarbete bör organiseras och bedrivs för att förtroendekapital ska ackumuleras.

1.5. Rapportens innehåll

För att göra en förtroendeanalys möjlig är det nödvändigt att först föra en teoretisk diskussion om begreppet förtroende – så som det gör sig gällande i detta specifika sammanhang – och slå fast rapportens teoretiska utgångspunkter. Detta görs i kapitel två. Därefter följer en genomgång av studiens undersökningsmetoder och etiska hänsynstaganden. Resultaten kommer i kapitel fyra att presenteras utifrån tre förtroendeteman i områdespolisernas arbete: 1) *synlighet och tillgänglighet*, 2) *kontroller, spaning och uttryckningar* samt 3) *samverkan*. Dessa teman kommer att granskas var och ett för sig och deras roll i det förtroendeskapande och brottsreducerande arbetet kommer att diskuteras. I en avslutande diskussion – kapitel fem – sammanfattas studiens resultat.

2. Teoretiska utgångspunkter

2.1. Begreppet förtroende

Förtroende som vardagsbegrepp kan avse övertygelsen om att man kan lita på någon eller något.⁸ Begreppet *tillit* används för att beskriva att människor har förtroende för varandra, såväl bekanta som obekanta. Dess motsats är *misstro*, alltså när människor inte litar på varandra. När personer känner tillit förväntar de sig och hyser förtroende att deras medmänniskor vill dem väl (Heber 2008: 11). Förtroende skulle också i en vidare mening kunna betyda tilltro till de egna förväntningarna och är ur det perspektivet ett grundelement i socialt liv.

Förtroendets önskvärda funktion i polisarbetet är att det ska öka allmänheten vilja att aktivt delta med information, tips och vittnesmål. För att få ett användbart tolkningsverktyg som klarar att undersöka om områdespolisens arbetsmetoder kan producera förtroende med sådana egenskaper behöver vi definiera förtroendebegreppet med mer precision. Niklas Luhmann, vars tankar jag kommer att uppehålla mig mycket kring i analysen, problematiserar begreppet förtroende. Han menar att *förtroendets funktion är att reducera social komplexitet*. Att hysa förtroende minskar osäkerheterna kring ett beslut. ”Den som visar förtroende tar ut framtiden i förskott. Han handlar som om han vore säker på framtiden” (Luhmann 2005: 19). Förtroende stadgar alltså upp den osäkra framtiden, så att människor förmår tänka och handla rationellt i sin vardag.

Det sociala samspelet innehåller osäkerheter som måste hanteras för att människor ska kunna fatta rätt beslut i en fråga. När osäkerhetsfaktorerna är många blir det svårare att hysa förtroende. Hur människor upplever sin omvärld skiljer sig åt. Det som för den ene ter sig som en okomplicerad och smal sak, kan för den andra utgöra ett sammansatt problem, till synes utan lösning. Omvärldsuppfattningen påverkar de beslut som individen tar. Det välkända Thomasteoremet specificerar grundproblemet föredömligt tydligt: ”If men define situations as real, they are real in their consequences” (Thomas & Thomas 1928: 572).

Förtroende kan inte hysas som en generell attityd utan är avgränsat till specifika problem, menar Luhmann. På det generella planet kan vi istället tala om *förtrogenhet*. Förtrogenhet med individer, grupper och platser gör tillvaron mindre socialt komplex. I en förtrogen värld är saker och ting som de brukar vara och det finns därför mindre behov av komplexitetsreduktion (Luhmann 2005: 130). Förtrogenhet kan sägas vara en grundförutsättning för förtroende. Det finns dock väsentliga skillnader mellan förtrogenhet och förtroende. Båda förmår visserligen att minska osäkerheter i det sociala samspelet, men förtrogenhet speglar förfluten tid och förtroende avser framtiden. Förtrogenhet har en mer allmän karaktär, medan förtroende gäller specifika beslut (Luhmann 2005: 36).

8 Förtroende enligt Nationalencyklopedin.

Förtroendehysningen är det första steget i en *förtroendeskapande sekvens* (Luhmann 2005: 74). Förtroende är alltid kopplat till en risk att det ska svikas, en skada som är större än förtroendehysningens fördelar ska uppstå (Luhmann 2005: 43). Den som hyser förtroende ger därför mottagaren en sorts *förtroendekredit* och det är först i efterhand som givaren kan avgöra om mottagaren har *belönat eller svikit förtroendehysningen* (Luhmann 2005: 45). Kreditvärdigheten bedöms och provas genom att förtroendehysningen *återkopplas* (Luhmann 2005: 53–54). Förtroendesekvensen kan alltså säga inledas med en riskinvestering som gör att den som hyser förtroende blir beroende av och hänvisad till sin motpart (Luhmann 2005: 76–77). Belönas förtroendet kan nästa förtroendesekvens inledas, medan ett svek innebär att processen stannar av eller störs. *Förtroendeprocessen är alltså beroende av båda parter handlingar.*

Förtroenderelation kan inte inledas med ett krav på förtroende utan initiativtagaren måste visa sig värd detta. Trots det framkommer i det empiriska materialet att poliser i interaktioner med allmänheten ibland ber om eller kräver förtroende. Sådan *förtroendefordran* kan trots sina goda intentioner öka snarare än minska den sociala komplexiteten vid människors beslutsfattande. Det gäller särskilt om den förtroendeavkrävde befinner sig i en *förtroendekonflikt* där ett beslut försvåras genom dubbla lojaliteter. Oavsett om förtroendefordran belönas eller ej kan detta komma att uppfattas av endera parten som ett symboliskt svek och förtroenderelation kan skadas. Sannolikt är det avståndet – *förtroendedistansen* – mellan förtroendeaktörerna som avgör hur en förtroendefordran hanteras.

Om förtroenderelationer hamnar i konflikt med varandra kan de bli en del av den sociala komplexitet som förtroendehysningarna avsåg att reducera. För att undvika att en förtroenderelation skadas kan det bli nödvändigt att ta till lögn eller undanhålla information. Sådana strategier syftar till att undvika förtroendebeslut eller åtminstone skjuta dem på framtiden för att på så sätt inte skada förtroenderelationen. Skickligt genomförda kan sådana strategier fylla sitt syfte, men risken är alltid överhängande att handlandet väcker misstänksamhet.

Förtroende är sammanflätat med regler om uppskattat och riktigt beteende. Vi förväntar oss att våra medmänniskor ska agera i enlighet med gällande normer. När vi ska ta beslut som inbegriper andra hyser vi förtroende för att de kommer att följa normer för uppskattat beteende, exempelvis att komma i tid eller att lämna tillbaka saker de lånar. Förtroende är på så sätt grunden för regler och normer (Luhmann 2005: 9). Förtroendehysningen i sig är dessutom en socialt uppskattad handling. Den ”bedöms som förtjänstfull och inger aktning” utan att vara en plikt (Luhmann 2005: 78). Att hysa förtroende och belöna det är alltså hedervärt och fjättrar på så sätt förtroendeaktörerna vid varandra. Att svika ett förtroende anses däremot som klandervärt och är en källa till framtida misstro.

Förtroende kan ta lång tid att bygga upp men kan raseras på ett ögonblick. Tilliten är flyktig till sin natur, menar Micael Björk (2012: 110). Även i de mest förtrogna av världar kan plötsliga avvikande beteenden, symboliska svek eller misskrediteringar

snabbt leda till misstro. När vi sviks av dem vi litar mest på blir det rutinmässiga förtroendet synligt och sveket kan få förtroendehysaren att framstå som naiv och godtrogen.

2.2. Misstro

Risken att bli sviken eller att framstå som godtrogen kan vara goda skäl att använda en annan mekanism för reduktion av social komplexitet, nämligen misstro. Den har en förmåga att drastiskt förenkla komplexiteten, vilken gör den lättare att ta till (Luhmann 2005: 128). Den som misstror riskerar inte att bli sviken eller att framstå som godtrogen och naiv. Misstro kräver ingen återkoppling och kreditbedömningen görs på förhand istället för i efterhand. Det gör att misstro effektivt reducerar osäkerheter vid beslut. Men misstro skänker ingen social aktning och när vi bemöts av misstro är det lätt att svara med samma mynt. Svek, upplevd misstänksamhet eller misstro kan benämnas som *misstroendeakter*. Det kan röra sig om avbrutna förtroendesequenser eller interaktioner där misstänksamhet och misstro besvaras med samma mynt och förhindrar förtroendesequenser att uppstå.

Förtroende och misstro finns ständigt närvarande i människors tillvaro, men ju större social komplexitet desto större blir människors behov att utveckla förtroende, misstro och andra funktioner för att minska osäkerheterna (Luhmann 2005: 17). Man kan säga att med tilltagande social osäkerhet ökar behovet av att säkra framtiden redan i nuet (Luhmann 2005: 26). I ett område med stor osäkerhet finns därför sannolikt också en hög grad av misstro: mot poliser, mot andra myndigheter, mot kriminella och mot andra invånare och grupper.

Detta för oss in på undersökningens andra centrala teoretiska utgångspunkt, nämligen John Braithwaites (1998) tankar om *institutionaliserad misstro*. Han menar att misstro kan organiseras så att förtroende uppstår. Genom att låta samhällsinstitutioner bli kontrollinstanser som har i uppgift att aktivt granska samhällssystem och individer kan allmänhetens misstro kanaliseras genom institutionerna. För dessa kontrollinstanser – varav polisen är en – upphöjs misstro till plikt (Braithwaite 1998: 344; Luhmann 2005: 163–164). När misstron institutionaliseras minskar allmänhetens behov av att själva misstro. Genom att kontrollinstansen går i god för att den kontrollerade aktören är att lita på kan allmänheten istället hysa förtroende.

Risken för att misstro mellan invånare ska leda till konflikter och våldsamheter kan antas minska om misstron institutionaliseras av polisen, som då bättre kan upprätthålla våldsmonopolet och lagen. Polisens misstänksamhet mot vissa aktörer kan alltså förstärka förtroendet för rättssystemet i stort och tilltron till statens konfliktlösningsmetoder (Björk 2012, 2008).

Man skulle kunna formulera detta som att staten anförtror enskilda medborgare att frivilligt följa lagen och polisens roll är att kontrollera att så sker. När medborgaren sviker detta förtroende åligger det polisen att som kontrollinstans vidta *sanktionsåtgärder*. Braithwaite (1998) menar att även om ett effektivt kontrollsystem i första hand bör bygga på frivillighet måste hårdare sanktionsmöjligheter finnas till

buds när frivilligheten inte räcker till. Polisen måste ha en *sanktionseskalerande beredskap*. För att upprätthålla förtroendet för polisen och lagen är det viktigt att lagbrytare lagförs och straffas. Men sättet som det görs på är inte gjutet i ett stycke.

Braithwaite använder begreppet *sanktionspyramid* för att illustrera en princip för hur kontroll och sanktioner kan tillämpas i syfte att maximera både förtroende och lagefterlevnad (Braithwaite 1998: 353).⁹ Principen grundar sig på att förtroende, dialog och frivillighet är mer effektivt för lagefterlevnad än vad misstro, ordergivning och tvång är. Genom dialog och frivillighet signalerar kontrollant och kontrollerad sin goda vilja att respektera varandra. Samtidigt anas i bakgrunden att om frivillighet och dialog inte skulle räcka till så är kontrollanten beredd att ta till hårdare metoder för att upprätthålla lagen:

This is the basic idea of the pyramid: Trust first [...] but motivate trust as obligation by signaling very clearly a preparedness to escalate intervention to progressively less trusting intervention when trust is abused (Braithwaite 1998: 352).

Principen slår så att säga mynt av förtroendets fjättrande egenskaper genom att kontrollanten inledningsvis hyser förtroende och sedan drar tillbaka det när förtroendet inte belönas. Principen handlar om att sätta det kommunikativa, och inte det konfrontatoriska, i fokus.

Den kontrollerades position i en sanktionspyramid avgör hur mycket sanktionsstyrka som behövs för att uppnå lagefterlevnad. Pyramidmodellens breda bas består av de *dygdiga aktörerna* som kan påverkas med enbart dialog. I mitten finns de *rationellt kalkylerande aktörerna* som avstår från att begå brott när de förstår att sanktionshotet kan komma att förverkligas. Den smala toppen utgörs av de fåtal *irrationella eller inkompetenta aktörer* som inte låter sig påverkas varken av dialog, övertalning eller sanktionshot, och för vilka tvångsåtgärder kan bli nödvändiga. För de mest kroniska förbrytarna kan inkapacitering vara nödvändig (Braithwaite 1998: 353).

Aktörerna befinner sig inte på en plats i pyramiden utan rör sig vertikalt över tid och positionerar sig olika för olika lagar. När en aktör åldras rör sig denne som regel närmare pyramidens bas medan en överdriven alkoholkonsumtion tillfälligt kan lyfta en dygdig aktör till pyramidens topp. När en aktör på detta sätt rör sig vertikalt måste kontrollanten aktivt anpassa såväl sanktionseskalering som sanktionsdeeskalering.

Tanken är att dialog och frivillighet från kontrollantens sida ska tolkas av den kontrollerade som en förtroendehysning och minimera risken att misstro uppstår. Att inte prata om lag och sanktioner i möten med medborgarna implicerar att polisen hyser förtroende för deras laglydighet. Ett sådant förhållningssätt föder ömsesidig social aktning och är en *förtroendeakt* som kan inleda en förtroendesekvens. Kontroll och uttalade sanktionshot i polisens interaktioner med allmänheten signalerar däremot att polisen inte hyser förtroende för deras vilja att följa lagen. Det praktiska problemet blir för poliser att på ett ögonblick kunna avgöra hur högt upp i sanktionspyramiden interaktionen med den enskilde befinner sig.

9 På engelska *regulatory pyramid*.

Sanktionspyramiden hjälper oss alltså att förstå att en alltför kraftfull kontrollåtgärd gentemot en dygdig aktör kan tolkas som ett orättfärdigt tvivel. Om det dessutom sedan tidigare finns en brist på förtroende mellan kontrollant och kontrollerad – exempelvis mellan polis och boende – blir det särskilt lätt att kontroller uppfattas som exempel på en generell misstro mot dem som kontrolleras. Hot om sanktioner som kommer till ytan och uttalas högt tenderar att förgifta förtroenderelationer och plantera frön för ömsesidig misstro (Luhmann 2005: 64). De mår bäst av att vara outtalade.

Polisens del i samhällets institutionaliserade misstro kan med andra ord bidra till polisens förtroendeproblem. Tvångsåtgärder som förstärker förtroendet hos den allmänhet som satt sin tillit till att polisen ska upprätthålla lag och ordning kan samtidigt leda till en *kontrollorsakad misstro* hos dem som kontrolleras. Det förra är väsentligt eftersom besvikelsekvoten i ett *systemförtroende* – alltså en förtroendeförhållning bortom den personliga relationen – inte får bli för stor, då makter inte systemet med att hantera den (Luhmann 2005: 159). Sanktionseskaleringsprocessen innebär ett förtroendedilemma.

Vad Braithwaite inte diskuterar men som bör tas i beaktande är att polisen inte är det enda kontrollanten i sanktionspyramiden utan att det finns ett stort antal *formella* och *informella kontrollsystem* som överlappar varandra. För en ungdom är kanske föräldrar och familj det primära kontrollsystemet som tillsammans med skola, föreningsliv och fritidsverksamhet har i uppgift att få ungdomen att frivilligt följa lagar och regler. Skulle frivilligheten inte förslå kan högre kontrollinstanser gripa in och ta över kontrollansvaret. Från klasslärare till rektor, från skola till socialtjänst, från föräldrar till polis och slutligen till domstolar och kriminalvård. Områdespolisen befinner sig bland dessa sammanvävda kontrollsystem, på gränsen mellan informell och formell social kontroll. Här skönjs en tänkbar lösning på förtroendedilemmat, polisen måste inte alltid vara den kontrollinstans som ingriper. Polisen kan också vara en slags katalysator för andra kontrollaktörer. Detta kommer jag att återkomma till i analysen.

2.3. Sammanfattning av de teoretiska utgångspunkterna

Luhmann och Braithwaite delar samma grundtanke när det gäller hur förtroende etableras: förtroende föder förtroende, det är ömsesidigt konstituerande. Luhmann visar hur förtroende byggs upp i små steg och successivt lär sig individen att hysa förtroende för närstående, för okända och till sist för hela system. Braithwaite menar att förpliktigt förtroende, som rättsvårdande myndigheter står under, och frivilligt visat förtroende är ömsesidigt beroende. Dessutom menar både Luhmann och Braithwaite att förtroende och misstro kan organiseras så att tillit aktivt kan produceras.

3. Om undersökningsmetoderna

3.1. Om det empiriska materialet

För att kunna belysa hur områdespolisarbetet kan påverka förtroende för polisen har en kvalitativ ansats präglat undersökningsmetoderna. Det empiriska materialet utgörs av observationer och intervjuer och studien har avgränsats geografiskt till Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo och till den områdespolisverksamhet som har dessa områden som sitt operationsområde.¹⁰

Mitt ursprungliga undersökningsmaterial består av sammanlagt 55 timmars deltagande observationer av områdespolisarbetet och en fokusgruppsintervju med de aktuella områdespoliserna. Observationerna har genomförts vid sju tillfällen i två sjok, det första i mars 2011 och det andra i juni samma år när också intervjun gjordes. Vid de direkta observationer har jag följt med områdespoliserna i deras dagliga arbete och fört fältanteckningar. Observationerna har gett möjlighet att med egna ögon få en förstahandsupplevelse av hur förtroende och misstro kommer till uttryck i polisiärt fältarbete (Alvesson & Sköldberg 2008: 180). De har bidragit till att skapa en djupare förståelse av skeenden, som av poliserna kanske ses som vardagliga eller inte signifikanta. Urvalet av observationstillfällen har skett med bekvämlighetsprincipen. Eftersom områdespoliser kan arbeta på dygnets alla timmar och veckans alla dagar har praktiska faktorer fått styra urvalet. Från områdespolisens sida har inga försök till påverkan av urvalet förekommit.

Fokusgruppsintervjun syftade till att kunna jämföra observerade skeenden med områdespolisernas egna ord, tolkningar och konstruktioner av områdespolisens förtroendeskapande uppdrag (Marshall & Rossman 2011: 145). En ideal fokusgrupp bör bestå av 4-10 individer som inte känner varandra men som tillhör samma kategori i det fält man ska undersöka (Cannella & Lincoln 2007: 149; Morgan 1996). I detta fall kände poliserna varandra, men jag tror ändå att fokusgruppen har gett en god inblick i hur deltagarna tolkade begrepp, skeenden och händelser.

Polisobservationerna och fokusgruppintervjun låg sedan till grund för en förstudie som jag avslutade i oktober 2011. Vid denna mellanstation kunde jag dra upp riktlinjerna för det fortsatta masteruppsatsarbetet. I förstudien blev förtroendebelöningens betydelse för den förtroendeskapande processen tydlig vilket gav mig anledning att fördjupa studien av Hjällbo/Hammarkullen och komplettera med boendeintervjuer snarare än att göra jämförelser med andra områdespolisenheter. De preliminära resultaten tydde också på att områdespolisens samarbete med föräldragrupper och föreningar i området hade en särskild god förtroendeskapande potential, något som jag ville undersöka vidare.

Empiriinsamlingen fortsatte under våren 2012 med observationer av området, föräldragrupper och föreningar samt intervjuer med föräldrar och boende. Min relation till Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo sträcker sig dock över hela min tvååriga studietid i kriminologi 2010-2012. Jag har, när tillfälle bjudits, förlagt mina övriga

¹⁰ Områdespolisgruppen benämns som områdespolisen Hjällbo/Hammarkullen av polismyndigheten. Benämning används därför också i denna rapport.

studiearbeten till dessa områden för att på så sätt fördjupa min kunskap om områdena. Utöver en fokusgruppintervju med socialtjänstpersonal som arbetade i området våren 2011 har det blivit många konversationer med boende, bibliotekarier, poliser från ingripandeverksamheten (IGV), restaurangägare, fritidsgårdspersonal, socionomstudenter och andra som befunnit sig i området eller haft kopplingar till områdespolisen i Hjällbo/Hammarkullen. I många fall genomförde jag fältintervjuer med dem jag mötte. Jag har valt att också använda dessa delar som empiriskt material för att bättre förstå områdespolisens arbete. Michel Duneier skriver i sin bok *Sidewalk* – i vilken han beskriver gatuförsäljare i New York – hur han genom att också studera andra platser och aktörer bättre kunnat förstå sitt primära studieobjekt (Duneier 1999: 344). Min erfarenhet är densamma. I samtalen med andra aktörer i området växte bilden av områdespolisens förtroendeskapande arbete fram.

Denna urvalsstrategi gav ett varierat empiriskt material på ytterligare 15 timmars observationer, 20 fältintervjuer och fyra längre intervjuer. På detta sätt förbättrades möjligheterna att kunna göra jämförelser mellan hur områdespolisens arbete tolkades av de olika inblandade aktörerna, vilket gav möjlighet att undersöka hur nyckelbegrepp förstods och användes i praktiken. De olika empiriska källorna gjorde en sorts triangulering av data möjlig, som förhoppningsvis kan stärka validiteten (Alvesson & Sköldberg 2008: 179; Yin 2007: 127).

Fokusgrupperna och flera av fältintervjuerna spelades in med hjälp av en digital bandspelare. Under studiens inledningsskede använde jag endast bandspelaren under fokusgrupperna, men under 2012 försökte jag så ofta det gick att också använda den under fältintervjuerna. Jag upptäckte att bandspelaren gjorde det lättare att tolka människor rätt och den producerade mer korrekt data jämfört med anteckningar (Duneier 1999: 339). Det fanns förstås situationer när det inte gick att använda bandspelare och jag fick då använda anteckningsblocket. De inspelade intervjuerna transkriberades ordagrant med hjälp av datorapplikationen f4 (Dresing & Pehl 2010) som gjorde det möjligt att gå tillbaka och återlyssna sekvenser utifrån textutskriften.

3.2. Om analysen

I analysen har jag försökt hitta skillnader och likheter i de olika materialen. Den inledande analysstrategin var att identifiera de olika arbetsmomenten i områdespolisarbetet och koda dessa med polisernas egna begrepp eller med enkla beskrivande termer. Därefter letade jag efter utsagor, dialoger eller skeenden som kunde visa vilka förväntningar som polisedning, poliser, boende och andra aktörer i området hade på varandra och hur denna förväntan påverkade arbetet och de beslut som de olika aktörerna tog. Den inledande analysen utgick alltså från empirinära begrepp i den första ordningens konstruktioner (Aspers 2007: 200). Empirin analyserades och jämfördes därefter med de teoretiska utgångspunkterna – alltså den teoretiska begreppsapparat som i huvudsak tillhandahölls av Luhmann och Braithwaite – i en andra ordningens konstruktion (Aspers 2007: 186). Evidens för och emot de teoretiska begreppen efter söktes i det empiriska materialet, vilket synliggjorde var förtroende och misstro fanns och hur detta kom till uttryck. Därigenom skapades en koppling mellan den första och andra ordningens konstruktioner (Aspers 2007: 202). Genom att i analysen växla

mellan olika tolkningsnivåer kunde materialet koda och struktureras på sådant sätt att slutsatser kunde dras.¹¹ För att underlätta kodning och analys av det omfattande empiriska materialet kodades samtliga fältanteckningar och intervjuutskriften i RQDA (Huang 2011), en datortillämpning för kvalitativ dataanalys.

3.3. Forskningsetiska överväganden

Forskningsetiska övervägande syftar till att förhindra att de som deltagit i en studie skadas av dess resultat eller publicering. Forskaren måste säkerställa att individens integritet värnas (Vetenskapsrådet 2002). Grundprincipen är att alla deltagare i en studie ska informeras om villkoren för deltagande och samtycka till dessa. Min strävan har också varit att i så hög utsträckning som möjligt få informerat samtycke men i fältobservationer är det inte alltid möjligt. Av samtliga fokusgruppdeltagare och deltagare i de längre fältintervjuerna har dock skriftligt informerat samtycke införskaffats. De har blivit informerade om villkoren för deltagandet i studien och blivit upplysta om att de när som helst kan återkalla detta samtycke. Vid de kortare fältintervjuerna införskaffades informerat samtycket muntligt. Vid spontant uppkomna samtal med allmänhet och andra myndighetspersoner under observationerna försökte jag så ofta och skyndsamt som möjligt att informera om min studie och syftet med min närvaro.

En fallstudie som denna skapar särskilda etiska problem. Studiens fokus på poliser i ett geografiskt avgränsat område kan göra det möjligt att koppla citerade utsagor till en fysisk polis eller leda till att enskilda invånares eller andra myndighetspersoners identiteter röjs. En annan svårighet rör sekretessen som ålagts undersökningen av polismyndigheten. Jag har hela tiden fått tänka på hur jag presenterar mitt material för att inte röja hemliga arbetsmetoder eller källor. Stor försiktighet har tillämpats i urvalet av citeringar i presentationen och jag har konsekvent använt benämningen *fältanteckningar* på alla citat – oavsett om de kommer från observationer, fokusgrupper eller fältintervjuer – i syfte att försvåra identifikation. Jag har också valt att språkligt redigera citaten för på så sätt ytterligare skydda deltagarnas identiteter. Sådana överväganden har begränsat möjligheterna att använda citat i en sådan omfattning som ur ett intersubjektivitetsperspektiv kanske vore önskvärt (Alvesson & Sköldberg 2008: 491).

3.4. Undersökningens vetenskapliga kvalitet

Denna studie avgränsar sig till att studera en specifik områdespolisverksamhet och har inte jämfört eller diskuterat skillnader mellan olika områdespolisverksamheter. Dock har idiografisk kunskap om förtroendeskapande faktorer goda möjligheter att bidra till att utveckla polisiära arbetsmetoder och strategier. Områdespoliserna har haft möjlighet att delta vid en muntlig presentation och seminariediskussion kring de preliminära resultaten, något som stärkt studiens pragmatiska validitet och trovärdighet (Cho & Trent 2006; Kvale 2006: 488–489). Genom områdespolisernas feedback på resultaten ökade studiens precision och överförbarheten från empiri till teori och tillbaka till praktik (Cho & Trent 2006; Seale 1999; Yin 2007: 186). Prakti-

11 För en komplett lista av koder se appendix 7.1 Kodschema.

kers kritiska granskning kan också fungera som glasögon för forskarens teoretiska närsynthet. En teoretisk barlast kan få forskaren att i första hand se sådant som bekräftar de teoretiska förväntningarna och inte det som avviker (Alvesson & Skoldberg 2008: 332).

4. Analys och resultat: Tre förtroendeteman

Som tidigare nämnts kommer analys- och resultatavsnittet att ta avstamp i tre förtroendeteman i områdespoliserna arbete. Inom ramen för dessa tre teman vill jag belysa arbetsmetodernas förtroendepåverkan. Det första temat handlar om *synlighet och tillgänglighet* som ett sätt att vinna allmänhetens förtroende. Det andra temat kretsar kring sådana arbetsuppgifter som syftar till att skapa förtroende för polisarbetet genom att upprätthålla lag och ordning. Bland dessa arbetsuppgifter är *kontroller, spaning och uttryckningar* vanliga. I det tredje temat analyseras områdespolisens roll i olika former av *samverkan* med andra aktörer i området och hur samverkansrollen kan påverka förtroendet.

4.1. Synlighet och tillgänglighet

Områdespolisen i min studie fotpatrullerar ofta sitt område. Det är den arbetsmetod som oftast används för att göra polisen synlig, vilket också överensstämmer med uppdraget. I den övergripande handlingsplanen för områdespolisverksamheten i Storgöteborg står att "[p]olisen ska vara synlig och ett självklart inslag i områden där förtroendet för polisen och andra myndigheter ofta är lågt" (Polismyndigheten i Västra Götaland 2009: 3).

Fotpatrulleringen möjliggör spontana möten mellan områdespoliser och boende. Områdespoliser på fotpatrullering tar ofta initiativ till interaktioner med de boende, unga som gamla. Många gånger handlar det om enklare hälsningar, som oftast besvaras.¹² Under en spårvagnsresa i området möts poliserna av många blickar:

1. På spårvagnen står en man och tittar på oss. Områdespolis NN hälsar och mannen hälsar tillbaka och säger: "Jag har bott här ute i 26 år men det här är första gången som jag ser en polis på spårvagnen".

Att den polisiära närvaron i Göteborgs nordöstra förorter under lång tid varit låg konstateras både av spårvagnsresenären och i handlingsplanen för områdespolisen i Hjällbo/Hammarkullen där det står att sedan polisstationerna i Hammarkullen och Hjällbo stängdes på nittio-talet "har den uniformerade polisiära närvaron begränsat sig till att innefatta de ingripandepoliser som besökt området i samband med ingripande" (Polismyndigheten i Västra Götaland 2010: 3).

¹² Människors benägenhet att ge social respons är nästan att betrakta som en reflex enligt Johan Asplund (1987). Teorin om *social responsivitet* skulle kunna vara ytterligare ett analytiskt verktyg för att undersöka förtroendets- och förtroendeskapande polisarbete.

Den uniformerade fotpatrulleringen markerar polisnärvaro samtidigt som den kan skapa förtroenhet med poliserna. En fotpatrullerande polis som hälsar och samtalar med allmänheten signalerar att han är tillgänglig för kommunikation. När områdespoliserna gör sig tillgängliga på detta sätt tar boende i området inte sällan spontan kontakt med poliserna. Särskilt bland barnen är nyfikenheten på poliserna stor:

2. Områdespolis NN och jag går tillbaka mot parkeringen. När vi går runt huset kommer det genast fram några småkillar, 12-13 år gamla, och vill prata. De säger att det är bra att polisen är i området. En av dem berättar att när han blir stor så ska han köpa NN's pistol. "Får jag se på den?" frågar han. NN lyfter fram hölstret och pojken känner på pistolen. "Är den tung?" frågar han. NN svarar med att fråga om han kan gissa vad den väger? "Ett och ett halvt kilo?" NN nickar och säger att det var en bra gissning. Sen diskuterar de priset på vapnet på ett skämtsamt sätt. När vi börjar röra oss därifrån följer pojkarna efter oss och NN får till slut säga hej då till dem för att vi ska kunna komma därifrån.

Områdespolisernas närvaro i området skapar förutsättningar att bygga en gemensam historia och ömsesidig förtroenhet mellan poliser och boende, en grund för framtida förtroendehysningar. Man fotpatrullerar gator, gårdar, gångvägar och torg men man besöker också butiker, skolor, föreningar och fritidsgårdar:

3. De fyra poliserna och jag går vidare ner mot fritidsgården. Det är många ungdomar där, och de flesta vill hälsa. Ungdomarna ropar med namn efter områdespolis NN och de andra poliserna. Föreståndarna hälsar och det råder en välkomnande stämning.

Fotpatrullering skiljer sig väsentligt från det polisarbete som styrs av akuta händelser och larm. Poliser under uttryckning kan väcka nyfikenhet och oro för vad som händer i området på ett annat sätt än vad en fotpatrullerande områdespolis kan. Under en fotpatrullering kommer en patrull från ingripandeverksamheten (IGV) på ett larm till samma adress.

4. En målad polisbil syns åka in på gården mellan husen. Vi hör på radion att det är IGV som ska till ett lägenhetsbråk. [...] Områdespolis NN promenerar in på gården och fram till trappuppgången där polisbilen har parkerat. Människor i fönstren tittar undrande på vad som händer. NN säger att områdespolisen försöker att undvika att köra in med polisbil på gårdarna just för att det väcker så mycket uppmärksamhet.

Förtroendeskapande sekvenser

Möten med allmänheten under fotpatrulleringen kan bli startpunkter för förtroendebeslut. Uniformerad fotpatrullering med en kommunikativ ansats kan utgöra det första steget i en förtroendeskapande sekvens (Luhmann 2005: 74). Det handlar om att bygga upp förtroende i små hanterbara steg och befästa det enligt "[d]e små stegens princip" (Luhmann 2005: 72).

Ordningföljden i förtroendeprocessen är irreversibel: första steget tas av den som visar förtroende, och det andra av den som får. Det innebär att när boende visar områdespoliserna förtroende genom tips eller vittnesmål, utgör polisernas respons nästa steg i förtroendeprocessen. Belönas förtroendet, kan nästa förtroendesevens inledas, medan ett svek innebär att processen stannar av eller störs. En mångfald av *förtroen-*

debelönande interaktioner mellan boende och områdespolis skapar förtroendekredit dem emellan, vilket ger goda chanser att också upprätta systemförtroende för polisen i stort.

Eftersom förtroenderelationer inleds med en riskinvestering måste pålitligheten testas. Områdespolisen och mannen i fältanteckning nr. 5. är sedan tidigare så pass förtroagna med varandra att mannen ska våga anförtro polisen sin oro:

5. Vi träffar en yngre man som hälsar glatt [...] och jag förstår att han är bekant för områdespolis NN. Han tycker att områdespolisen borde vara mer i område N, där han bor. Det är lite stökigt där, med mopeder och kamphundar bland annat. NN frågar var han har sett hundarna och mannen berättar. Han nämner också att några har börjat anlägga bilbränder. När NN ställer frågor om bränderna svarar han att han inte vet mer.

När områdespolisen i denna förtroendeakt frågar om han vet mer om bränderna svarar han nekande. Det skulle kunna bero på att han inte vet mer, men det kan också handla om att han inte vill berätta sådant som kan utgöra en alltför stor risk för honom. Pålitligheten hos NN är kanske ännu inte bedömd i tillräckligt hög grad. Risktagande måste vara inom rimliga gränser då den som hyser förtroende är beroende av och hänvisad till sin motpart (Luhmann 2005: 76–77).

När ett beslut om att ange eller vittna mot brottslingar känns svårt att ta handlar det inte om en brist på allmän tillit till polis utan om en förtroendefråga kopplad till detta specifika sammanhang. Det krävs att vittnet har förtroende för polisens förmåga att gripa och lagföra gärningspersonen och att samhället förmår skydda vittnet mot repressalier.

Tilliten till polisen är bara en av många faktorer som påverkar beslutet när människor ska tipsa polisen om brottslighet eller vittna mot misstänkta. Förtroende för rättsväsendets förmågor, lagstiftningens riktighet och påföljdernas effektivitet är andra osäkerhetsfaktorer att ta hänsyn till. Beslutet påverkas av vittnets mistro till, rädsla för eller förtrogenhet med kriminella. Om gärningsmannen finns i bekantskapskretsen påverkar dessutom lojalitet till och omsorg om en bekant beslutet. Ju fler osäkerhetsfaktorer som finns när en individ ska fatta beslut, desto större blir den upplevda risk som ska överbryggas genom en förtroendehysning.

Social komplexitet

När människors vilja att tipsa och vittna ska bedömas bör man ta i beaktande att det sociala livet i området uppvisar en hel del komplexitet. Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo är heterogena områden där språk, sedvänjor, religioner och kulturella uttryck blandas. Hit har människor från vitt skilda delar av världen kommit för att skapa sig en ny och bättre tillvaro, inte sällan på flykt undan krig, umbäranden och förföljelser, kanske till och med på flykt undan hemlandets polis. Vad framtiden i Sverige bär i sitt sköte är för många osäkert.

En förälder i en föräldraförening berättar hur hon i början tvekade att ta kontakt med vissa barn och ungdomar som betedde sig illa. Hon var var orolig för hur deras föräldrar skulle ta det:

6. Mamman berättar hur hon då tog kontakt med andra föräldrar i förebyggande syfte. Hon berättade att hon tillsammans med andra vuxna brukade föräldravandra i området: ”Jag frågade mina grannar: 'Om jag ser era barn göra nåt ute, kan jag prata med dom då?' Dom svarade 'Ja, och bara ring oss om det händer nåt'. Jag fick tillstånd från mina grannar att säga till barnen.”

Det finns förstås också förtrogenhet och relativt säkra förväntningar i området. Den förtrogna världen kan bestå av familjen, släkten, landsmän etcetera. Förtrogenhet kan också vara grunden för missämja. Gamla och nya konflikter, motsättningar och stereotypa föreställningar om andra kan tillåtas färga vardagslivet och dess beslutsfattande.

Som ny i området – oavsett om det handlar om att vara nyinflyttad eller nyetablerad områdespolis – tar det tid att förstå den sociala dynamiken. Det har områdespoliserna blivit varse. Ju mer förtrogna med området som de har blivit, desto bättre tycker de sig förstå hur det är att leva i Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo och de osäkerheter som de boende har att hantera. En områdespolis använde en pyramid i öknen som metafor för att beskriva områdets sociala komplexitet:

7. ”Man kommer hit första gångerna och så börjar man fotpatrullera och tycker att nu börjar man känna lite folk och så där, och att **nu** börjar jag kunna det här området. Men det är ungefär som att hitta en liten spets på en pyramid ute i öknen. Sen börjar man liksom gräva i sanden där, och det blir bara bredare och bredare och det bli bara djupare och djupare och till slut undrar man hur djupt är det här egentligen?”

Den sociala komplexiteten gör det också svårt för de boende att förutse hur polisen kommer att agera. Socialsekreterare i området säger att oviljan att prata med polisen är stor och att det finns ett myndighetsförakt mot både socialtjänst och polis. Även om ingen jag talat med direkt har sagt sig vara rädd för polisen så har flera menat att många människor i områdena är rädda för polisen. En representant för en förening menar att ett skäl till rädslan är erfarenheter av hemlandets polis:

8. ”Det är många som kommer från kulturer där polisen är direkt farligt. Där den är korrupt liksom. Jag tror att dom inte vet om dom kan lita på polisen. Eftersom polisen har så mycket makt och den kan missbrukas.”

Vidare kan föreställningar om svensk lag skapa komplexitet och osäkerhet. Föräldrar kan tro att barnen kommer att tas ifrån dem om det skulle visa sig att de har brutit mot svensk lag:

9. Pappan berättar att en del föräldrar är oroliga för att myndigheterna ska ta barnen ifrån dem om barnen gör fel eller om de behandlar barnen fel enligt svensk lag. De har fått sina uppfattningar om svensk lag från internet eller från andra som har bott här länge som berättar om vilken ordning som gäller: ”Först djur, sen barnen, sen fru och männen sist.”

Eftersom socialtjänst och polis är de kontrollsystem som förväntas ingripa vid lagöverträdelser blir rädslan för kontakt stor. Den svenska lagstiftningen förmedlas ibland till föräldrarna av barn och ungdomar. Det kan då handla om felaktiga före-

ställningar om lagens innehåll eller om rena påhitt. Ibland hänvisar barnen till svensk lag och hotar med att ringa polis om föräldrarna försöker hindra eller begränsa deras rörlighet eller friheter:

10. Socialsekreteraren berättar att barnen hotade föräldrarna med socialen: ”Om föräldrarna sa till sina barn att 'Ni får inte göra så', så svarade barnen 'Om du säger till mig så jag ringer soc och då får jag komma till ett fosterhem och då får jag vara ute jättelänge'. Så många föräldrar var skrämde till tystnad. Barnen fostrade sig själva.”

Socialtjänst och föräldraföreningar har försökt komma till rätta med problemet genom att informera de boende om svensk lagstiftning. Sådana åtgärder skulle också kunna öka de boendes beredvillighet att kontakta polisen. Områdespolisen kan spela en viktig roll som guide till svensk lagstiftning och som stöd till föräldrar som försöker få in sina barn på den smala vägen. Detta kommer jag att diskutera senare i avsnittet 4.3 om samverkan.

Under en fotpatrullering i området tar en kvinna kontakt med en av områdespoliserna. Hon inleder samtalet med att påminna om att de två mötts på ett boendemöte vid ett tidigare tillfälle. När områdespolisen bekräftar mötet anförtror hon honom med känslig information om grannarna:

11. Kvinnan sänker rösten och ser sig omkring, och undrar om hon kan lämna ett tips om att det säljs sprit från en lägenhet i hennes trappuppgång. Hon är orolig för att det ska komma fram att det är hon som tipsat. Områdespolis NN lugnar henne först och ställer sen frågor om var, hur och när detta sker. Kvinnan lämnar utförliga uppgifter och berättare om hur langarna kommer med lådor och påsar från bilar och bär in i lägenheten. NN frågar om ungdomar brukar köpa sprit? Kvinnan svarar att jo då, det händer. Han låter henne veta att man ska ta en titt på detta och lovar att spana på adressen. Han ber henne ringa honom nästa gång hon ser att ungdomar kommer för att köpa.

Fältanteckning nr. 11 illustrerar hur förtroende byggs upp i små steg. Att kvinnan hade träffat samma områdespolis tidigare gjorde att hon vågade anförtra honom uppgifterna om att grannarna langade. Förtroendehysningen var samtidigt förenad med en risk för kvinnan. Hon gav områdespolisen en sorts förtroendekredit och litade sedan på att förtroendehysningen skulle komma att belönas av polisen. Om polisen griper langarna och kvinnan förblir anonym kan förtroendehysningen bedömas ha varit riktig.

Systemförtroende

När områdespolisen i fältanteckning nr. 11 ska skriva ned kvinnans uppgifter, upptäcker han att han har glömt sitt anteckningsblock:

12. Eftersom jag står med anteckningsblock i min hand frågar områdespolis NN om jag kan skriva ned adress och telefonnummer till kvinnan. Medan han går vidare och pratar med nästa person, anförtror kvinnan mig med uppgifter om de misstänkta langarna.

Kvinnans personligt grundande förtroende för en enskild områdespolis spiller över på forskaren i något som skulle kunna vara ett tecken på systemförtroende. Hon hyser förtroende bortom sin personliga relation till den enskilde polisen. Det var kanske inte ett särskilt stort steg eftersom områdespolisen såg ut att gå i god för forskaren, men exemplet visar ändå att personligt förtroende kan skapa systemförtroende, alltså förtroende för ickeförtrogna människor som representanter för ett system, i detta fall polisen. Det bör tilläggas att jag förklarade för kvinnan att jag var kriminolog och berättade om studien och dess syfte, men hennes förtroende förblev intakt. Hon var bara angelägen att områdespolis NN skulle få anteckningslappen med uppgifterna, och att han kontrollerade hennes uppgifter och adressen. Jag lovade – och belönade – hennes förtroendehysning i detta avseende.

I följande observation är det systemet som åtnjuter förtroende snarare än enskilda polismän. I samband med att fyra områdespoliser befinner sig på ett torg kommer ett larm över radion om att en våldsbenägen man på rymmen från en psykiatrisk klinik finns i en trappuppgång bara 100 meter bort. Områdespoliserna beger sig genast dit, men en viss förvirring uppstår när ingen misstänkt hittas på den angivna adressen:

13. [Områdespolis 1] frågar på radion om adressen stämmer och om de har fått rätt namn. Det tar en liten stund medan uppgifterna kontrolleras. [Områdespolis 2] och [områdespolis 3] letar samtidigt i närområdet. Då kommer det en man i femtioårsåldern ut ur porten och säger ”Dom är på väg i bil nu”. Det visar sig vara pappan till den psykiskt sjuke sonen som larmet handlade om. Sonen sitter i en bil på väg till platsen tillsammans med dottern, som är livrädd för den psykotiske brodern. ”Dom kommer nu, kom kom”, säger han uppjagat. Vi följer efter mannen till en närbelägen vändplats när vi ser bilen komma. Dottern, som kör, hoppar ur bilen och pekar på bilens passagerarplats och viskar ”Där, där är han!” Hennes ögon är vitt uppspärade och hon backar undan från bilen. [Områdespolis 4] går lugnt fram och pratar ut sonen ur bilen och [områdespolis 2] och [områdespolis 3] skyndar till och handfångslar honom. [...] Det visar sig att pappan hade sett poliserna på torget tidigare under dagen, och när dottern skräckslagen hade ringt och sagt att brodern hade rymt och kommit på besök, hade han instruerat henne att ta med sig honom i bilen och försöka köra till det torg där poliserna fanns. Dottern fick med brodern i bilen under förespeglingen att de skulle ta ut pengar. Medan hon körde runt ringde pappan till polisen och spanade sen från sitt fönster efter poliserna. När han såg att de kom, sms:ade han dottern att kusten var klar, och sprang ned för trapporna för att möta poliserna och visa dem till platsen dit bilen och dottern skulle komma.

Pappan hyser förtroende för att polisen skulle klara av att hantera den våldsbenägna sonen, och detta är avgörande för hans beslut. Han känner inte poliserna personligen utan det är som representanter för polismyndigheten som de åtnjuter hans förtroende, alltså ett förtroende bortom den personliga relationen.

Även om målet är att skapa ett systemförtroende för polisen, så kommer det förtroendeskapande områdespolisarbetet alltid att innehålla inslag av personförtroende (jfr. Alverbratt 2012). Det behöver inte råda ett motsatsförhållande mellan personlig förtroende och systemförtroende, tvärtom kan de komplettera och förstärka varandra. Den som hyser systemförtroende, menar Luhmann, tar inga personliga risker utan

litar på systemet som erbjuder ett ”förprogrammerat förhållningssätt i händelse av besvikelser och skyddar den misstrogne mot alla obehagliga konsekvenser” (Luhmann 2005: 167). Personförtroende är dock mer svekkänsligt än systemförtroende där kontroll av pålitligheten och kreditprövning av förtroendehysningen blir mer diffus och därmed mer motståndskraftigt (Luhmann 2005: 103). När förtroendet och pålitligheten tas för givet behövs inte mycket för att rasera det. Därigenom blir förtroendebandrelationen med dem som man lärt sig att lita på också störningskänslig.

I datamaterialet är det svårt att urskilja gränsen mellan personligt förtroende och systemförtroende. Flera av de boende som tipsade om oegentligheter kände också områdespoliser vid namn. Men områdespoliserna berättar om ett flertal situationer där människor utan att ha en personlig relation till områdespoliserna anförtrott dem med känsliga uppgifter. När områdespoliserna fotpatruller räcker det många gånger med att de hälsar för att boende ska börja berätta:

14. ”Ibland så räcker det med att man stannar och säger hej till nån och så blablabla, det är som att öppna en kran liksom, det bara forsar ut vad folk tycker och tänker.”

Det indikerar att det i området finns en tilltro till polisen och förväntningar på dess förmåga att kunna skydda områdets invånare. Områdespoliserna har fått intrycket att boende tror att polisen vet allting och man får förklara att man behöver tips för att kunna göra något åt problemen:

15. En områdespolis berättar att boende frågar varför de inte gör något problemen i området och att de nästan tar för givet att poliserna ska känna till allt som sker där. ”Ja, bra att du säger det till oss, men det är först nu vi får veta detta'. Så det gäller att på nåt sätt försöka få folk att förstå att dom måste ringa till oss och berätta saker.”

I en av mina fältintervjuer möter jag en äldre man som trots att han är rädd för ett gäng som brukar hänga alldeles utanför hans lägenhet inte tvekar att kontakta polisen. Han hyser stort förtroende för att polisen ska kunna hjälpa honom:

16. Nästa gång han såg dem på plats så ringde han 112 som lovade att skicka dit polis, men inget hände. Nästa dag är det någon som försöker bryta sig in via balkongdörren men lyckas bara vrida sönder handtaget. Han ringer till polisen igen och gör också en anmälan. Men inget händer. Ungdomarna fortsätter att komma och några dagar senare har en ny skadegörelse skett. Han ringer åter polisen och ber om hjälp. Polisen svarar att om det händer igen så ska han ringa på nytt. Han säger att gänget är där nu och att de kan komma omedelbart men eftersom de inte angriper honom säger polisen sig inte kunna göra något utan ber honom återkomma. Han får information om att det har startats områdespolis och får kontaktuppgifter. Även områdespolisen uppmanar honom att ringa när han ser gänget utanför lägenheten nästa gång. När han sedan ringer får han inget svar.

Mannens förtroende för polismyndigheten är inledningsvis stort och han agerar på många sätt föredömligt ur ett polisiärt perspektiv men han får ingen återkoppling av polisen. Rädslan för ungdomsgänget påverkar hela hans vardag och han blir allt mer

rädd för att lämna lägenheten. Efter att under lång tid förgäves försökt få hjälp börjar han känna sig besviken, uppgiven och rädd. Avsaknad av respons får honom att tvivla på vems sida polisen står:

17. ”Jag är trött. Det är en Kafkas mardröm. Jag kan inte tro att detta händer i Sverige. Jag bodde 30 år i Bagdad och 20 år i [annan stad i Europa] men det hände inte något liknande där. Aldrig. Polisen vet, men dom gör inget. [lång tystnad] Jag känner mig ensam mot en värld av kriminella. Ingen stöttar mig. Någon sa till mig: 'Varför går du inte till maffian. Dom skulle få stopp på det här på nolltid. Gänget är inte rädda för polisen men de är rädda för maffian'. Men jag ville inte göra det. Det skulle inte kännas bra. Det skulle vara en hemsk lösning.”

Den gamla mannens uppgivenhet går att förstå. Det hade inte krävts allt för mycket återkoppling från polisens sida för att förnya hans förtroende: ett telefonsamtal eller ett besök där poliser förklarar vad man gjort och inte gjort och varför.¹³

Under en trygghetsvandring i området berättar några lekande barn om sina problem för en områdespolis:

18. Vid en lekplats börjar områdespolis NN att prata med några barn, kanske 7-9 år gamla. De berättar att dom inte vågar leka på ett ställe för att några stora killar har bussat sina hundar på dom där. Killarna släppte sina stora hundar som började jaga barnen, men precis innan de hann i fatt dem visslade de på sina hundar, som då slutade jaga barnen. Sen skrattade killarna. NN lyssnade noga på barnen och tog deras berättelse på stort allvar.

I denna förtroendesekvens sätter barnen sin tillit till att polisen ska engagera sig i och lösa deras problem. Det visar att de hyser förtroende för polisens förmåga att skydda dem och är ett tecken på systemförtroende. Barnens förtroendehysning måste dock återkopplas och belönas för att förtroendet ska kunna förnyas. Det som för barnen var en stor händelse var bara en liten episod för områdespolisen. Trots det måste man försöka visa att man tar problemen på allvar och försöker göra något åt dem, och på så sätt visa att man står på barnens sida. Återkopplar man inte kan heller inte förtroendehysningens riktighet bedömas, och polisens agerande kan då uppfattas som ett förtroendesvek.

Områdets polis

Den sociala komplexiteten och osäkerheterna ställer krav på att områdespoliser tydligt signalerar att man är områdets polis. Många uttrycker uppskattning över att de nya områdespoliserna engagerat sig i området och dess problem:

19. Föräldern pratar mycket om områdespolis NN: ”Han gav oss ett bra bemötande, han visste vad vi behövde och skyddade, inte övervakade oss. Han hjälpte oss. Innan var folk rädda för polisen. Om vi är rädda, hur ska vi då våga hjälpa polisen? Det gick massa rykten om Hjällbo, man var rädd och undrade vad som hände och vad man skulle göra? För polisen kom inte hit.”

¹³ Uppgiften om en maffia i området som kan fungera som en alternativ rättsordning är intressant, men måste lämnas okommenterad (se istället Björk 2006, 2009).

Genom sitt engagemang vill områdespolisen i Hjällbo/Hammarkullen visa att polisen inte utgör ett hot för områdets invånare, utan är en resurs. Med små steg närmar man sig framförallt barn och deras föräldrar:

20. En förälder tycker att områdespoliserna gjort en bra insats i området, särskilt med barnen: "Dom får sitta i polisbilen och se vad dom har för utrustning och så där. Det är jättebra. Polisbilen är ju så himla häftig för dom. Det här är ett sånt här område, man kan inte bara komma och jobba några timmar och gå hem. Man måste satsa helhjärtat om man vill att det ska hända nåt."

Genom att läsa sagor för förskolebarn på ett bibliotek ville en områdespolis visa de boende sitt engagemang i området och samtidigt försöka förändra bilden av polisen:

21. Områdespolis NN menar att många barn i området hemifrån har fått en bild av polisen som en ond myndighet. Därför ville NN prova att läsa sagor för dem: "Några av barnen vågade först inte ens gå i rummet där jag satt, men i slutet satt några av dem till och med i knät." Stoltheten i NN:s ansikte när han berättar händelsen går inte att ta miste på.

Arbetsmetoden fick viss intern kritik men bland många boende, föräldrar och myndighetspersoner i området var sagoläsningen ett tydligt tecken områdespolisens uppriktiga engagemang och en händelse som föräldrar ofta återberättade:

22. "Som han gjorde, områdespolis NN, att sitta på biblioteket och läsa sagor för barnen." Mamman ler. "Han kom nära barnen, dom började respektera polisen. Först när dom såg polis dom sa 'polis, polis' och retades. Men nu vill dom gärna gå fram till polisen och hälsa. Dom började säga att när jag blir stor ska jag bli polis också. Och så när det blev händelsen med knivskärningen i skolan, alla ville prata med polisen."

Huruvida sagoläsning ska ingå i områdespolisers arbetsuppgifter kan diskuteras men att denna polisinsats hade en direkt positiv påverkan på föräldrars förtroendet för områdespolisen är tydligt.

Enligt föräldrarna finns det många krafter som lär ut misstro gentemot polisen, därför är det viktigt att människor får lära känna polisen som sin polis.

23. En områdespolis talar om vikten om att vara en förebild: "I stället för att det är storebrorser och sånt som folk på gatan som berättar regelverket, så blir vi ett alternativ till det när vi är i skolorna. Jag tror de mest påverkbara är ungdomar."

Genom sitt bemötande kan områdespoliser signalera att man är områdets polis och att man är att lita på. Många föräldrar menar att poliser med en hård och tuff attityd oftast leder till att människor bjuder motstånd och att det viktiga är att poliserna lyssnar på människor.

24. En förälder säger sig vara trött på vissa av områdespoliserna: "[Områdespolis 1] är väldigt hård mot killarna. Det är ingen som tycker om honom här. Faktiskt. Han är för hård mot dom. Men [områdespolis 2], han är mjuk. Barnen lyssnar på honom. Dom kan prata med honom."

Samtidigt måste poliser kunna skilja kriminella från laglydiga och allmänheten förväntar sig inte sällan kraftfulla ingripande mot brottslingar. Svårigheten för poliser är att kunna avgöra – inte sällan i stunden – vilka individer i området som är brottslingar och som ska bemötas kraftfullt, och vilka man kan lita på och som ska behandlas tillitsfullt. Detta leder oss in på det andra förtroendetemat om polisarbete om kännetecknas av kontroller, spaning och uttryckningar.

4.2. Kontroller, spaning och uttryckningar

Den politiska makten har slagit fast – för allas vårt bästa – att vissa regler gäller för den personliga friheten. Lagar reglerar var friheten börjar och var den slutar. Staten förbehåller sig rätten att inskränka en individs frihet om andras fri- och rättigheter hotas. Polisen är ett instrument för att kontrollera misstankar och vidta tvångsåtgärder. För polisen upphöjs därmed misstro till plikt, en aktiv skepticism (Björk 2012). Genom en specifierad order att visa misstro och kontrollera medborgarna kan andra hysa förtroende för polisens misstro (Luhmann 2005: 165–166). Misstänker vi att våra medmänniskor bryter mot lagen, eller befärrar att de ska utsätta oss för brott, ska misstron kanaliseras genom rättsväsendet. Detta brukar alltså kallas för institutionaliserad misstro (Braithwaite 1998). På detta sätt kanaliseras misstron så att den inte leder till konflikter där människor hämnas oförrätter på egen hand. Förtroendet för polisen är i detta avseende avhängigt av hur väl polisen lyckas med att bekämpa brottsligheten. I detta avsnitt kommer jag att beskriva ett sådant lagpolisarbete – som jag benämner *indirekt förtroendeskapande polisarbete* – och försöka kontrastera det mot det förra avsnittets mer *direkt förtroendeskapande polisarbete*.

Kontroller

En trafikkontroll är ett bra exempel på förpliktigad misstro och på områdespolisens kontrollskyldighet. I en trafikkontroll bemöts alla som stoppas med aktiv skepticism, och först när körkortskontroll och utandningsprov har genomförts kan misstanken skrivas av:

25. Områdespolis 1 och områdespolis 2 har ännu inte kommit, men områdespolis 3 kör ändå igång med att stoppa bilar. Alla förare får blåsa men samtliga är nyktra och har körkort, och alla bilar som stoppas är i sin ordning.

Vid de trafikkontroller som jag observerade var det ytterst få som begick några brott. Alla kontrollerade bilister utom en var nyktra och alla utom en hade körkort. Undantaget gällde bältesanvändning. Områdespolisen i Hjällbo/Hammarkullen har själva satt som mål att genomföra trafikkontroller i området med syfte att öka bältesanvändningen. De förare som låter sina barn åka obältade i baksätet får förutom en bot ofta också en lektion i säkerhet:

26. Områdespolis NN använder skräckpropaganda i sina samtal med de förare som låtit barnen åka obältade. NN försöker få dem att förstå vad som kan hända om barn inte är ordentligt fastbältat vid en olycka.

Att försöka förmå de boende att frivilligt följa regler och lagar är enligt områdespoliserna en stor del av deras arbete. I samband med kontroller försöker ofta de förklara regler och lagar för dem som man stoppar. Man kommunicerar så att säga samhällets villkor för att kunna hysa förtroende för den enskilde medborgaren. En sådan *villkorssignalering* meddelar förtroendemottagaren grunderna för att statens förtroendet ska bestå respektive dras tillbaka.

Dialog och frivillighet – som leder till självreglering – är grunden för brottspreventivt arbete (Braithwaite & Makkai 1994; Braithwaite 1998). När åtgärder rangordnas efter sin brottspreventiva effekt visar sig hot, tvång, bestraffning och andra repressiva åtgärder vara minst effektiva, eller till och med kontraproduktiva (Lipsey & Cullen 2007; Pratt et al. 2006). Trots det kan poliser behöva signalera att i bakgrunden finns starka sanktionsmöjligheter att ta till vid behov och att det finns en beredskap till sanktionseskalering (Braithwaite 1998: 352). I första hand bör sanktionshoten vara outtalade. På så sätt signaleras tilltro till att den misstänkte frivilligt kommer att följa villkoren för förtroendehysningen. Detta förfarande skapar såväl chans som boja.

Den som hyser förtroende måste göra klart att förtroendet inte är ovillkorligt, utan är avgränsat till vissa rimliga förväntningar (Luhmann 2005: 53). I fältanteckning nr. 27 signalerar områdespolis NN ett av de villkor som gäller för att bilförare ska få åtnjuta statens förtroende: barn ska sitta i barnstol.

27. Vid torget upptäcker områdespolis NN en man som kör barn i bilen utan barnstol. Mannen har precis parkerat och när han kommer ut går NN fram och pratar med honom. En skarp tillsägelse får räcka och det blir ingen bot denna gång.

Man skulle kunna säga att områdespoliserna – som representanter för staten – ger förtroende temporärt till invånarna som ett förskott på deras laglydighet (Luhmann 2005: 47).

Det finns situationer när dialog och frivillighet inte räcker till. Ibland blir det nödvändigt för områdespoliserna att aktivt anföra sanktionsmöjligheterna:

28. När vi ska åka från vändplatsen vid torget kör en bil in och ställer sig framför polisbilen, men på fel sida vägen, åt fel håll. En ung kille och hans mamma kliver ut. Områdespolis NN frågar varför han kör på fel sida? ”Jag är stressad, jag är på väg till min fotbollsmatch”, svarar killen, och ser också stressad ut. ”Han måste bara hjälpa mig med kassarna först”, säger mamman. NN påpekar att det inte spelar någon roll hur stressad man är, man måste ändå följa trafikreglerna. ”Jo jag vet”, svarar killen. ”Jag sa till mamma att jag hade bråttom men hon ville ändå att jag skulle hjälpa henne.” Till sist säger NN: ”Ok, låt gå för denna gång. Men nästa gång blir det böter.

Områdespolisen i fältanteckning nr. 28 bötfäller inte den unge mannen utan hyser förtroende för att han i framtiden kommer att följa lagen, vilket förstås är en chansning. I vissa fall är det nödvändigt att göra verklighet av sanktionshoten. Fältanteckning nr. 29. kommer från en händelse när områdespoliserna stoppar en moped där passageraren inte bär hjälm. Man låter passageraren få veta att det finns kraftigare sanktioner för myndigheterna att ta till vid behov:

29. När mopedpassageraren förstår att han kommer att få en ordningsbot börjar han fråga vad som kommer att hända nu och om han kommer att på en anmärkning i körkortsregistret. Han är orolig för att han i framtiden kommer att påverkas negativt av boten. Områdespolis NN säger att det inte kommer att påverka honom, i alla fall inte om detta blir den enda boten. Killen verkar lättad, men frågar ändå flera gånger om det är helt säkert.

Sanktionsmöjligheter utgör grunden i vår rättsordning. Staten låter alla medborgare veta att den som sviker förtroendet att endast handla autonomt inom lagens gränser risker lägga sitt öde i statens händer (Luhmann 2005: 60–61). Ytterst förbehåller sig staten rätten att bruka våld och tvång, en uppgift man delegerat till polismyndigheten. I fältanteckning nr. 30 använder en områdespolis sig av rätten – och skyldigheten – att bötfälla lagbrytare:

30. Områdespolis NN får stopp på en moppe och rapporterar detta över radion. Det sitter två unga killar på den, varav en har åkt utan hjälm. Efter att ha förklarat för ungdomarna riskerna med att köra utan hjälm skrivs en ordningsbot ut på platsen.

Olovlig mopedkörningen – inte minst den som sker inne på bostadsområdenas gårdar – väcker stor irritation hos många boende som vill se att polisen gör något åt problemet. Därför genomför områdespolisen regelbundet insatser mot mopeder. Även om det inte handlar om ett brott av allvarligare karaktär så är det viktigt ur förtroendesynpunkt att försöka stävja den olovliga mopedkörningen. Ofta är det skötsamma ungdomar som kör runt med mopeder på gårdarnas gång- och cykelbanor, men mopeder används också av vissa unga kriminella för att ta sig runt i områdena. Personkännedomen bland de boende i områdena är hög och rykten om vem som är kriminell vandrar fort. Om poliserna inte lyckas ingripa mot unga mopedförare med kriminellt rykte kan spekulationer om orsakerna till detta lätt uppstå. En mamma säger:

31. ”Vi brukar skoja om att dom brukar betala polisen för att inte ta dom, under bordet du vet. För att det är väldigt konstigt, dom kör vespa när polisen är här men dom tar dom inte. Ibland står områdespolis NN på torget och spelar lite macho, men jag menar ta deras vespor och skicka dom till [deras hemland].”

Områdespolisens ovilja att sanktionseskallera mot vissa unga kriminella ses av mamman som en symbol på korrupktion. Polisen lyckas inte institutionalisera hennes misstro gentemot de kriminella, vilket får en indirekt negativ effekt på hennes förtroende för polisen.

Områdespolisen är medveten om att det är symboliskt viktigt att kunna visa handlingskraft gentemot de kända kriminella i området, även om det bara är olovlig mopedkörning det handlar om:

32. Områdespolis NN berättar om en incident när människor jublat efter ett ingripande. Han hade stoppat en trotsig kille som körde moppe runt på torget i området. ”Folk var förbannade på detta, men ingen hade vågat ingripa, eftersom killen hade kriminellt rykte om sig. Han ville inte lyssna utan försökte köra iväg när jag förklarade det olämpliga i att köra runt på torget. Men jag höll fast honom i kläderna, så både moppe och

kille drösade i backen.” Områdespolis NN ville markera tydligt att samtalet inte var avslutat, speciellt med tanke på att det stod andra människor och såg på. När killen fortsatte att vara ohörsam satte NN honom bestämt i polisbilen, vilken ledde till en spontan applåd från åskådarna. NN kände att allmänhetens reaktion krävde att han fortsätter spela spelet av en hårdför polis, inte bara inför killen utan också för att tillfredsställa den spontana publiken.

Denna händelse är ett bra exempel på institutionaliserad misstro, villkorssignalering och sanktionseskalering. Misstron mot den unge mannen var påtaglig bland åskådarna och områdespolisens ingripande förmådde att kanalisera den. Genom att besvara den unge mannens offentliga ifrågasättande av områdespolisens auktoritet kunde förtroendeprovet bestå och förtroendekapital ackumuleras (Luhmann 2005: 71). Ingripandet blev en pålitlighetssymbol för polisens förmåga att hantera och lagföra de som inte följer lagar och regler, med tvång om så krävs.

Spaning

Spaningsinsatser mot spritlangning och narkotikaförsäljning är andra exempel på hur de boendes misstro institutionaliseras av områdespoliserna. Allmänhetens tips om olaglig sprit- och narkotikaförsäljning på vissa platser och adresser fogas till annan underrättelseinformation och ger områdespoliserna spaningsuppdrag. När dessa insatser sker till fots ställer det höga krav på områdespoliserna, som måste klara av att både upprätthålla den fotpatrullerande kommunikativa tillgängligheten och sondera terrängen med en väl fungerande polisblick och en hög grad av misstänksamhet.

Samtidigt som aktiv skepticism och sanktionseskalering indirekt kan skapa förtroende för polisen kan alltför mycket misstänksamhet påverka det direkta förtroendet mellan polis och individ. Den som misstros finner misstron osaklig, och ger den som hyser misstro skulden för den (Luhmann 2005: 133). En smal gång att balansera på för alla poliser, men i synnerhet för områdespoliser som har förtroendeskapandet som en av sina plikter. Under spaningsuppdragen blir svårigheterna att kombinera synlighet och tillgänglighet med aktiv skepticism tydliga. Skillnaderna mellan narkotikaspaning i civila kläder och uniformerad fotpatrullering är stora:

33. Områdespolis 1 spanar mot torget från en undanskymd plats. Där ser han ett misstänkt ungdomsgäng. Områdespolis 2 tycker sig se några av polisen kända individer i mörkret. De bestämmer sig för att smyga fram och kontrollera dem. Övriga patruller varskos via radio, och de beger sig mot platsen för att hjälpa till. Vi går fram. Gänget på sex personer upptäcker de civilklädda områdespoliserna ganska snart. De hälsar glatt och kommenterar att områdespolis 2 för ovanlighetens skull är civilklädd.

Ungdomarna är väl förtrogna med områdespoliserna, men eftersom de under normala omständigheter patrullerar i uniform väcker den civila klädseln uppmärksamhet. Tack vare förtrogenheten och polisernas kommunikativa ansats utvecklas ingen misstro, utan kontrollen blir till ett ganska trevligt samtal och misstanken kan skrivas av.

Bemötandet är viktigt för att misstro inte ska uppstå. De boende använder begrepp som trevliga, mjuka, snälla och omtänksamma respektive hårda, tuffa, macho och misstänksamma för att skilja på de två polisrollerna. Många boende efterlyser en mer snäll och tillgänglig polis. En förälder menar att poliserna skulle kunna göra ett bättre förebyggande arbete genom att ha en mjukare framtoning och jämför två områdespolisers arbetsmetoder med varandra:

34. ”Om det fanns fler som områdespolis 1 så vore det jättebra. För han kan knyta kontakter med ungdomarna. Han kan prata med ungdomar, även om ungdomarna ändå alltid har en sned bild av polisen. [...] Man kan se på honom, han är genomsnäll. Man kan se en personlighet, faktiskt. Om man jämför honom med områdespolis 2, så är områdespolis 2 den här USA-polisen, som jag säger.”

Båda polisrollerna ger förtroendemöjligheter och misstroenderisker. Den handlingskraftige polisen signalerar förmåga att skydda områdets invånare mot kriminella och institutionaliserar därigenom mellanmänsklig misstro. Men rollen bjuder också upp den som kontrolleras till kamp med polisen. En sådan kamp kan utvecklas till ett sorts skådespel där den kontrollerade – i likhet med skurken i många actionfilmer – med list ska försöka ställa polisen i dålig dager, ett välkänt manuskript för många av de unga förortsmän som spenderar en stor del av sitt sociala liv på gator och torg (Palmén 2010). En polis som kan undvika att spela den tuffa polisrollen har bättre möjligheter att signalera tilltro och engagemang. Samtidigt finns en risk att en alltför snäll polis framstår som godtrogen och naiv, vilket förstås kan undergräva förtroendet:

35. Områdespolis 1 berättar att han ibland har stått och pratat med personer i tron att de är hederliga medborgare: ”För att jag tror gott om alla människor. Och så visar det sig att det en sån där högkriminell”. Områdespolis 2 skrattar och säger: ”Och jag är misstänksam mot alla. Vi skämtade mycket om det i början. Det var åklagaren och advokaten som var ute och åkte.” Båda poliserna skrattar. Områdespolis 1 fortsätter: ”Det kunde vara någon som stod och lyfte ur en platt-tv ur en bagagelucka ur en bil där på [ökänd adress] och [områdespolis 2] bara: 'Åh, dom har stulit en tv' medan jag tänkte att 'Nä, dom håller nog på att flytta in'.

Hur man presenterar sig för andra är grunden för allt förtroende. Självpresentationen bygger i social interaktion med andra upp den sociala identiteten. ”Den som vill erhålla förtroende måste ta del i det sociala livet och vara i stånd att bygga in andras förväntningar i den egna självpresentationen” (Luhmann 2005: 111). Det gäller poliser såväl som enskilda medborgare.

Att framställa sig som tuff är ett sätt att öka den egna tryggheten, inte minst för unga personer. Att leva eller växa upp i ett socialt komplext område med en hel del kriminalitet skapar särskilda problem för individen att hantera. Den måste skaffa sig kunskap om kriminella koder för att kunna lära sig att parera risksituationer (Anderson 1999). Koderna hjälper till att presentera den egna personen som en person med mod och förmåga att försvara sin heder, vilket kan vara avgörande för om andra

kommer att visa respekt (Cooney 1998: 144). Inte sällan handlar det då om ”[e]n hotfull form av respekt, en vördnad förbunden med en känsla av fruktan” (Björk 2006: 15). Det kan även gälla för barn från skötsamma familjer.

Om en person inte handlar i enlighet med den personlighet som han har presenterat uppstår förtroendeproblem. Har han tidigare presenterat sig som en person med prokriminella attityder är han i så fall bara värd förtroendet om han håller fast vid detta (Luhmann 2005: 69–70). Många unga måste därför lära sig att kunna växla mellan dygdig kod och kriminell. En skickligt genomförd kodväxling skapar dock svårigheter för områdespoliserna att avgöra om den man möter är en skötsam kille, eller om han bara presenterar sig som skötsam.

Andra förtroendeupprätthållande strategier är att använda skämtsamheter, antydningar eller prat om känsliga ämnen (Luhmann 2005: 71). Den unge mannen i fältanteckning nr. 36 vill presentera sig som en numera laglydig person, vilket inte verkar uppskattas av kamratgänget:

36. Områdespolis NN och jag går förbi torget där flera unga står och hänger. En av dem är känd av polisen sen tidigare. Han är sur på polisen och hälsar inte. De andra i sällskapet hälsar lite lojt. En kille håller på att skoja med alla i gänget. Han skämtar om sina fysiska oförmågor i kampsport och löpning och berättar hur han aldrig skulle kunna springa ifrån polisen. Gänget skrattar. När alla för en stund är upptagna med samtal med varandra får han chansen att berätta i förtroende för NN att han numera är skötsam och har jobb, han kör truck. Han bara hälsar på och hänger med sina gamla kompisar så här på fredagskvällen.

I den socialt komplexa situationen försöker han vinna kamraternas förtroende genom skämtsamheter och polisens genom att anförtro skälen till sitt uppträdande inför kamraterna. Under fältarbetet bevittnade jag flera gånger hur områdespoliserna försökte att få unga män att förstå att om man framställer sig själv som *outlaw* och kriminell, så minskar chanserna att laglydiga medborgare hyser förtroende för dem och därigenom minskar också valmöjligheterna i livet.

Att hysa förtroende innebär att visa sig sårbar, det gäller såväl poliser som enskilda medborgare. Den som felaktigt hyser förtroende får stå med skägget i brevlådan. Men risktagandet skapar också möjligheter. En förtroendehysning kan användas som ett fjättrande verktyg. Sårbarheten i förtroendehysningen slår nämligen fast en norm att förtroendet inte får svikas. Dessutom är förtroendehysningen en handling som skänker social aktning utan att vara en plikt (Luhmann 2005: 78). Att bryta ett sådant förtroende ger inget gott socialt anseende. Detta ger en möjlighet för den som ger förtroende att få den andre i sitt grepp. Förtroendekapitalet bygger in social kontroll i förtroenderelationen, som kan bli såväl chans som boja (Luhmann 2005: 115).

Muckarsamtal är ett bra exempel på hur kraftfullt detta verktyg kan vara. Områdespolisen har som ambition att åka till anstalter och träffa dem som är bosatta i deras området och som snart ska släppas fria. Personerna ska veta att det finns

områdespoliser som håller koll på dem. Områdespoliserna berättade om ett samtal med en intagen, vars tonårsson redan hade börjat visa prokriminella attityder och bildat gäng med andra i samma ålder:

37. ”Pappan var ju själv med i [ett kriminellt gäng] när han var aktiv”, säger områdespolis NN. ”Men det det var som en socialsekreterare sa, att bagarens barn leker bagare, men gangsterns barn leker gangster.” NN börjar berätta om besöket på anstalten och hur den intagne hade börjat gråta under samtalet: ”Ja, det var bitvis väldigt starkt tyckte jag. Jag förklarade att skälet till att vi är här att nu är att vi har insatser för att hjälpa din son. Vi har lite insatser från soc och polis och fritidsgården och så vidare för att vi har hört att han hänger på torget med många av dom här andra ungdomarna. Så vad har du för planer när du du muckar i september? Kan vi räkna med dig som ytterligare en resurs? [...] Han gråter och säger att han lämnat det här bakom sig innan han åkte in, så att han tänkte satsa på sin familj. Han var med på tåget och ville ha fullt samarbete med oss.”

När polisen genom det kanske oväntade stödet ger den före detta brottslingen chansen att ge sin son en bra start i livet blir han känslomässigt tagen. Erbjudandet från myndigheterna tolkas som ett tecken på att de hyser förtroende för honom i egenskap av en god förälder. Eftersom myndigheternas förtroendehysning är socialt förtjänstfull vill pappan belöna den.

Under ett besök på en fritidsgård sent en fredagskväll syns hur en förtroendehysning kan både påverka och fjättra förtroendemottagaren i förtroendet:

38. En kille kommer fram och vill visa sin skola. Områdespolis NN undrar vad han menar? Killen ber oss hänga med. Vi följer honom genom lokalerna, ner för trappor, genom gångar och kommer till sist till en dörr längst in i en korridor. ”Jag har ordnat det själv”, säger han stolt. ”Ingen har hjälpt mig, jag har gjort allt”. Han öppnar dörren och i det lilla fönsterlösa rummet sitter en äldre, grånad man med hörapparat och på bordet ligger uppslagna skolböcker. ”Här är min skola”, säger killen. ”Jag har ordnat den själv”. Den äldre mannen presenterar sig. ”Jag är pensionerad lärare och jag brukar hjälpa ungdomarna här i området med läxorna och skolarbete. Jag har bott i [området] i trettio år och har alltid försökt stötta ungdomarna här. Dom har det inte så lätt.” [...] ”Kolla här”, säger killen till NN, ”du ska få se mitt prov”. Han börjar gräva upp ett tiotal papperslappar ur fickan och hittar till sist ett rättat skolprov i religion. ”Kolla NN”, säger han stolt och visar upp resultatet. ”30 av 32 möjliga poäng. MVG!” [...] NN hade vid ett tidigare möte med killen sagt att ”Om du inte tar tag i skolan nu, så kommer du hamna i kriminalitet. Skolan är din chans.” Killen hade då lovat att göra detta, och nu bevisade han att stod vid sitt ord.

Att i en social relation visa tilltro till att den kriminelle kan förändra sig till det bättre – som områdespolisen gör i fältanteckning nr. 38 – har av forskningen visat sig vara en betydande framgångsfaktor (Laub & Sampson 2003). För att få människor att lämna den kriminella banan krävs *anförtrott ansvar* och *villkorat socialt stöd* (Laub & Sampson 2003; Maruna 2001; Engdahl 2011: 128). I fältanteckning nr. 38 syns också hur förtroende etableras i återkommande interaktioner och sekvenser. Ju

fler förtroendesequenser som belönats och fullbordats desto lättare blir det för aktörerna att hysa förtroende för varandra. Enstaka interaktioner utvecklas lättare till misstroendeakter, vilket är en påtagligt risk vid larm och uttryckningar.

Larm och uttryckningar

Att ha en god beredskap för att kunna ingripa vid ordningsstörningar och misstänkt pågående brottslighet är en självklarhet för områdespoliser i likhet med andra poliser. Områdespolisens rumsliga närhet gör att de ofta snabbt kan nå larm i det egna området. Snabbheten ökar dock risken för att uttryckningar blir till misstroendeakter som bryter tidigare upprättade förtroenden.

Snabba händelseförlopp tvingar oss att ta snabba beslut. Vi har sällan inte tid att överväga flera olika handlingsalternativ. Men trots snabbheten försöker områdespoliserna ha med sig förtroendefrågan även i det händelsestyrda arbetet:

39. När vi ska bege oss ut igen för att göra en trafikkontroll kommer ett larm om en brand vid en skola i området. Områdespolis 1 och områdespolis 2 bestämmer sig för att åka dit eftersom de kör en civil bil och är civilklädda. Om det skulle visa sig att händelsen är en början på en period av brandanläggelser så är det bra att inte dundra in med för mycket polissymboler som kan hetsa upp stämningen menar områdespolis 3. ”Målade bilar och uniformer kan skicka signaler om att det är något på gång”, säger han. Men det visar sig efter en stund att det är ett falskt larm, det är bara några ungdomar som försöker grilla.

Områdespoliserna är medvetna om hur deras ingripande kan uppfattas och är försiktiga med att inte signalera alltför mycket fara och uttryckning. Väl på platsen möter man ungdomarna med en lugn och kommunikativ ansats för att inte hetsa upp stämningen.

Snabba händelseförlopp ökar också risken för felbedömningar. Poliser behöver många gånger kunna fatta snabba beslut om att stoppa, kontrollera, gripa eller avlägsna människor. Även om poliser har goda skäl för sådana ingripande kan den som kontrolleras se ingripandet som överdrivet eller aggressivt. En brysk kontroll kan föda misstro mot polisens bedömningsförmåga. Berättelser om orättfärdiga polisingripanden sprider föreställningarna om polisbrutalitet till kamrater och bekanta, vilket i sin tur påverkar deras förväntningar och förtroende för polisen (jfr. Palmén 2010). Sådana händelser kan bli till symbolhandlingar som raserar förtroende (Luhmann 2005: 80). Det snabba ingripandet kan då få långvariga konsekvenser. För att undvika att polisingripanden blir misstroendeakter och symboler för polisiära misslyckanden är det viktigt att återkoppla polisarbetet till allmänheten (jfr. Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 4).

Återkoppling av polisarbetet

Förtroende är inget som kan erhållas permanent utan förtroende måste bekräftas för att kunna upprätthållas. Den återkopplande informationen gör det möjligt för individen att avgöra om förtroendet har belönats eller svikits. Återkoppling till individen är därför centralt för att denne ska kunna ta nästa steg i förtroendeprocessen både vad gäller personligt förtroende och systemförtroende (Luhmann 2005: 53–54).

Brist på återkopplingsmetoder kan radera förtroendet för polisen. Den som anmält ett brott får generellt sett ytterst lite information om vad som händer i ärendet vilket gör förtroendehysningen svårbedömd. I de fall där utredningen inte leder till åtal meddelas detta genom ett myndighetsbrev som säger att förundersökningen är nedlagd:

40. En polis berättar: ”Alltså, när nån har gjort en polisanmälan och dom får hem ett brev att förundersökningen är nedlagd. Och då blir dom ju helt knäckta. Då får man förklara att förundersökningen kan tas upp om det kommer in mer bevis eller om det framkommer nåt mer. Dom tycker ju att polisen inte gör nånting och då får man ju förklara att vi kanske inte kan jobba med detta nu när det inte finns tillräckligt med bevisning.”

Brevet är att betrakta som en förtroendeåterkoppling. Den som utsatts för brott och i förtroende bett rättsväsendet om hjälp kan dock uppleva ett sådant besked som ett förtroendesvek. Begreppet *nedlagd* är missvisande eftersom förundersökningen kan öppnas igen om nya fakta inkommer. Den är snarare att betrakta som *vilande*. Ur förtroendeperspektivet är begreppet nedlagd olyckligt och det skadar förtroenderelationen mellan de poliser och den allmänheten som anförtrott polisen sina problem.

Områdespoliserna är medvetna om detta problem och försöker när de får chansen att i förklara innebörden av breven. Under ett fikasamtal på polisstationen i Angered berättade personal från ungdomspolisen att man i ungdomsärenden brukar försöka föregripa brevet och ringa upp den drabbade och förklara situationen och vad brevet innebär. Ungdomspolisernas föregripande och återkopplande samtal är ett bra exempel på hur förtroendeåterkoppling kan bli ett verktyg som kan förhindra att misstro blossar upp och tar överhanden (Luhmann 2005: 136).

Det är förhållandevis få personer som har egna erfarenheter av polis. De allra flesta har heller aldrig behövt ta beslut som krävt att de hyst förtroende för polisen. Utan egna erfarenheter som underlag för att bedöma polisens förtroendekredit måste information hämtas från annat håll. Rykten, tidningar, radio, tv och internet är några av de informationskällor som står till buds. Om dessa källor ifrågasätter polisens brottsbekämpande förmåga påverkar det allmänhetens förväntningar på och föreställningar om polisen.

Berättelser om polisiära misslyckanden eller övertramp fungerar som symboliska återkopplingar av polisarbetet. Därför är det viktigt att polisen *själva* återkopplar till medborgarna. Men på den punkten finns brister inom polisverksamheten, eller som Bertil Claesson, enhetschef för polisenhet Nordost, uttryckte det: ”Vi är väldigt dåliga på att förklara varför vi gör som vi gör”.¹⁴ Om människor får information om att polisen engagerar sig i områdets lokala problem, förhindrar ordningsstörningar i området eller lagför fruktade brottslingar blir detta pålitlighetssymboler i förtroendeprocessen. Likaså kan en förklaring till varför polisen *inte* har ingripit göra att förtroendeprocessen förblir opåverkad.

14 Sagt under en informationsträff med masterstudenter i kriminologi vid Göteborgs universitet på polisstationen i Kortedala 12/9 2011.

Områdespoliserna påverkas inte minst av vad man beskriver som en omfattande ryktesflora i området. Det muntliga berättandet är många gånger en viktigare källa till information än det skrivna ordet i tidningarna. Rykten gör ibland gällande att poliser av rädsla inte vågar ingripa mot vissa kriminella i området eller att brottslingar mutar poliser för att få vara ifred. Andra gånger leder rykten om personers kriminalitet till att människor drar tillbaka polisanmälningar och avstår från att vittna:

41. ”Det var som när vi tog [ungdom 1] och [ungdom 2] på bar gärning vid ett inbrott. Sen när den drabbade familjen fick veta att det var dom som hade gjort det, då hade dom inte sett nånting. Då ville dom inte medverka längre.”

Ungdomarnas familj hade i detta fall ett kriminellt rykte som skrämde offren till tystnad och som ifrågasatte polisens skyddsformåga.

Tillit-rapporten talar om att områdespolisens uppgift är att kommunicera på ett sätt som bidrar till ”att stävja myterna om området” (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 24). När ryktena i området talar om kriminella familjer, släkter eller gängbildningar blir det särskilt viktigt att stävja den ryktesspridning som både kan stämpla oskyldiga individer som brottslingar och som genom fruktan kan öka kriminellas makt och inflyttande. Områdespolisen bör försöka att institutionalisera den misstro som riktas mot grupperna genom att kontrollera och lagföra de *individer* ur grupperna som begår brott och på så sätt försöka minska ryktesspridningen genom att låta det tydligt framgå att det är individer, och inte grupper, som man har lagfört. Det är inget brott att ha ett visst efternamn, att vara av en viss nationalitet, att ha en viss tro eller på annat sätt tillhöra en grupp. Att det är individen och inte gruppen som ska stå till svars för sina handlingar är en viktig rättsprincip.

Under tiden som fältarbetet med denna studie pågick inträffade i området ett uppmärksammat brott där förtroendet för polisen sattes på prov. En tioårig flicka blev attackerad och knivskuren på sin skola under skoltid. Eftersom gärningsmannen var okänd och på fri fot växte oron för nya våldsbrott bland de boende. Stora polis-ära resurser sattes in för att snabbt klara upp brottet, vilket man också lyckades med. När polisen grep gärningsmannen institutionaliserades människors misstro gentemot varandra och förtroendehysningen för polisen belönades. Återkopplingen skedde denna gång via massmedier.

Information och återkoppling har stor betydelse för hur människor ser på polis-ingripanden. När dessa upplevs som orättfärdiga eller svekfulla kan de bli till tändande gnistor för en rad av missnöjesyttringar. Å andra sidan kan ett lyckat polisingripande generera allmänhetens förtroende. Eftersom förtroende och misstro förmedlas och generaliseras genom symbolik kan enskilda objekt eller händelser bli tecken som styr förståelse och tolkning av andra objekt och händelser (Luhmann 2005: 135).

Uppklaringen av mordet på Nancy Tavsan kan ha varit en sådan symbolisk händelse. Nancy bodde i området och blev, efter att ha träffat en ung man från samma område på en fest, mördad av denne när hon var på väg hem. Mordet fick stor uppmärksamhet i massmedierna och utredningen engagerade göteborgarna.¹⁵ Polisen

15 Exempel på nyhetsrapporteringen är Dödades på hemvägen. *Göteborgs-Posten* 31 december 2009, s. 4 (Ulf Nyström, Lasse Andree och Daniel Olsson).

bedrev en framgångsrik utredning och efter en och en halv månad kunde mördaren delges misstanke för brottet.¹⁶ Vid flera tillfällen under denna studie har poliser och företrädare för andra myndigheter framhållit att det faktum att polisen lyckades klara upp mordet på Nancy gav områdespolisverksamheten i Hjällbo/Hammarkullen en bra start.

I det indirekt förtroendeskapande polisarbetet kan alltså enskilda händelser komma att fungera som symboler. En händelse där poliser griper till synes oskyldiga kan bli en symbol för en godtycklig eller slarvig polis medan ett uppklat mord på en oskyldig flicka symboliserar den kompetenta polisen. I en sådan förenkling av skeenden och system uppstår en sorts ryckighet och oberäknelighet, där en enda symbolisk händelse kan flytta tröskeln för när förtroende eller misstro ses som rättfärdigat (Luhmann 2005: 135). Denna ryckighet är förstås en besvärande osäkerhetsfaktor men som med många andra osäkra beteendeförväntningar går den att påverka. Detta leder oss in på det sista förtroendetemat: samverkan.

4.3. Samverkan

I samband med den sociala oro som uppstod i Hjällbo efter mordet på Nancy utvecklades samarbetet mellan myndigheter och boende i området. Det kan vara en bra utgångspunkt för att kunna sätta sig in i samverkans roll i förtroendeprocessen.

42. En socialsekreterare berättar om situationen i området efter mordet på Nancy. Områdespolisen hade precis börjat jobba och i och med händelsen fick föräldrar, boende, polis och socialtjänst en gemensam uppgift att samlas kring: "Det var helt enormt. Det var ingen som gjorde åtskillnader, utan alla tog hand om alla. Hjällbo skulle klara denna sorg och vi skulle kunna gå vidare. Och det gjorde vi. Samma sak, nu med knivdådet på Bergsgårdsskolan." Socialsekreteraren säger att man också måste ha roliga saker att samlas kring för att lära känna varandra och kunna få skratta, men att en allvarlig händelse som denna skapar en särskild gemenskap och vi-anda: "Det här kan inte polisen lösa själva, det här kan soc inte lösa själva, det här kan föräldrarna inte lösa själva, detta blir nåt viktigt som vi måste göra tillsammans."

En händelse som denna kan sägas erbjuda många tillfällen att under en kort tidsperiod ta flera förtroendesteg och hinna fullborda fler förtroendesequenser än under mer normala omständigheter. Under tidsperioden etablerades också många tvärgående sociala band som senare blev värdefulla tillgångar för sociala och polisiära insatser i området. Ett antal nyckelpersoner inom polis, socialtjänst och föräldragrupper kunde arbeta upp förtroendekapital genom att visa sin hängivenhet i att lösa problemet. Att polisen kunde klara upp mordet blev en pålitlighetssymbol för polisens engagemang i områdets vedermödor och en återkoppling till de boende.

Man bör dock komma ihåg att ett polisiärt misslyckande hade – på samma förtroendeteoretiska grunder – kunnat leda till att människor börjat misstro polisens kompetens, vilja eller engagemang. Yttre omständigheter som polisen inte kan styra över kan göra tilliten flyktig (Björk 2012). Det finns dock en hel del förtroendegenererande mekanismer som områdespoliser skulle kunna styra över. Genom att

16 Strannegård, Jan (2010). Nancy. *Länsmannen*. (3).

analysera förtroendets funktion i samverkansarbetet vill jag i detta avsnitt försöka belysa några sådana faktorer. Hur samverkan kan användas som ett strategiskt verktyg för att öka förtroendet för polisen kommer jag att återkomma till i avsnitt 5.5, som handlar om hur framtidens områdespolis skulle kunna arbeta.

Myndighetssamverkan

Att områdespolisverksamheten ska präglas av samverkan understryks i såväl tillit-rapporten som handlingsplanerna. Verksamheten ska ”utveckla samverkan med boende, sociala myndigheter, föreningsliv och andra externa aktörer” men också samarbeta inom den egna polisenheten (Polismyndigheten i Västra Götaland 2009). En stor del i områdespolisens arbete utgörs av den myndighetssamverkan som sker inom ramen för SSPF – skola, socialtjänst, polis och fritidsförvaltning. Genom regelbundna SSPF-möten kan företrädare för de olika myndigheterna informera varandra om frågor som kan tänkas utgöra gemensamma problem i området och diskutera lösningar. Gemensamt kan man komma fram till vilken instans eller myndighet som bäst lämpar sig för att hantera det specifika problemet eller situationen. Ofta handlar det om ungdomar. Områdespolisen inbjuder också till samverkan genom att besöka skolor, fritidsgårdar, föreningar eller på andra sätt möta företrädare för de boende i området.

En viktig förtroendekomponent i SSPF-samarbetet är polisens sanktionseskalerande roll (Braithwaite 1998). Att låta en polis i uniform delta i socialtjänstens arbete kan vara ett effektivt sätt att understryka allvaret i en situation för en klient. Det kan till exempel handla om att socialtjänsten försöker öka föräldrars engagemang i arbetet med att få barnen på rätt kurs:

43. ”Vi har jobbat riktat i några ärenden inom SSPF och där har områdespolisen varit med i familjearbetet. Dom har varit med i inledningen och sen har dom kunnat fasa ut. [...] Dom jobbar ute i området när vi har gått hem. Dom byter telefonnummer med föräldern, och säger att 'nu är det vi vuxna inför ungdomen'. Det har varit särskilt bra att dom här ungarna har sett att dom inte kan manipulera mamma och pappa längre och ljuga, för nu är det nån annan också som ser dom på den offentliga arenan.”

Områdespolisen får ofta tillhandahålla socialtjänst, föräldrar eller skola de sanktionsmöjligheter som de själva saknar. När dessa aktörer misslyckas med att genom dialog och frivillighet få människor att fullfölja sina plikter står områdespolis beredd att rycka in och ta nästa steg på sanktionstrappan. Genom sin kontrollposition högre upp i sanktionspyramiden kan polisen signalera situationens allvar och statens beredskap att sanktionseskalerar, vilket också indirekt stärker de andra kontrollsystemen. När polisen lyckas etablera ett samarbete med föräldrarna – i vilket man med enad fasad inför barnen signalerar villkoren för ett socialt acceptabelt beteende – stärker polisen också föräldrarnas auktoritet och *individuella problemlösningsförmåga*:

44. En polis berättar om kontakten med en pappa: ”Att man bara har lite telefonkontakt, vad har han för deal med sina barn? Om dom ska vara hemma klockan nio och jag ser dom ute klockan halv tio så kan jag säga att 'din farsa har sagt att du ska vara hemma klockan nio, nu går du hem.'”

I sanktionspyramiden finns alltså flera delvis överlappande kontrollsysten. I fältanteckningarna nr. 43 och 44 framträder en stratifiering där barnets frivilliga självkontroll förväntas finnas i botten av sanktionspyramiden, föräldrarnas kontrollposition strax där över, följt av socialtjänstens och områdespolisens kontroll- och sanktionsfunktion. I en ideal situationen kopplas varje kontrollinstans in och ur vid behov enligt principen *inte mer sanktionskraft än nödvändigt*:

45. Socialsekreteraren säger att områdespolisen kan kopplas in tidigt men att den helst bör koppas bort så snart det är möjligt: ”Min erfarenhet är att dom är med på ett eller två besök, sen ska dom inte vara med. Sen har dom ingen uppgift kvar. Utan då är det skola, föräldrar och socialtjänsten. Sen fasar socialtjänsten ut sig, och då är det föräldrar och skola, kanske den förebyggande socialtjänsten, och sen fasar dom ut sig, sen är det bara det ordinarie nätverket kvar. Men först ska polisen bort, sen ska socialtjänsten bort.”

Även i fältanteckning nr. 45. framträder kontrollsystemets placering i sanktionspyramiden med tydlighet. Så snart det är möjligt bör högre kontrollsysten överlåta kontrollen nedåt i sanktionspyramiden. På så sätt minskar förtroendedistansen mellan kontrollant och kontrollerad och förtroende dem emellan kan lättare etableras i enlighet med de små stegens princip.

En pappa berättar hur han hade informerats av en områdespolis om att hans son hade hamnat i dåligt sällskap och att han borde ta tag i detta problem:

46. Områdespolis NN hade kommit till pappan och berättat att sonen umgicks med några killar som inte var bra sällskap: ”Säg till din son att han undviker dom där killarna. [...] Det blev jag glad för faktiskt, den här dagen när han kom hem till mig och informerade mig.”

När polisen överlät den sociala kontrollen av sonen till pappan signalerades statens förväntningar på far och son och villkoren för fortsatt förtroende. Pappan anförtröddes ansvaret för sonens laglydighet och gavs därmed en möjlighet att kunna belöna förtroendehysningen. Om han lyckades skulle han inte bara bekräfta förtroenderelationen till områdespolisen utan också vinna omgivningens erkännande som en god och ansvarstagande förälder.

Områdespolisens stöd bidrar alltså till att öka förtroendet för socialtjänstens, föräldrarnas och andras kontrollförmågor. I bästa fall leder det till att allmänhetens krav på poliskontroll minskar, vilket minskar risken för kontrollorsakad misstro, vilket ökar polisens möjligheter att vinna allmänhetens förtroende.

Samverkan har också inneburit ett ökat förtroende mellan myndigheterna. Polis-enhet Nordost har sedan flera år tillbaka haft ett samarbete med socialtjänsten där speciella socialsekreterare har varit knutna till polisstationen i Angered. Det har bidragit till att socialsekreterare och poliser i små steg har kunnat bli förtrogna med varandra och att förtroenderelationer har kunnat inledas. Sedan områdespolisen etablerades har förtroendedistansen mellan polis och socialtjänst minskat ytterligare.

Områdespolisen samarbetar även internt med andra polisenheter. Det finns ett underrättelsesamarbete såväl internt inom polisenhet Nordost som med Länskriminalen, och områdespolisen genomför gemensam narkotikaspaning med ungdoms-

polisen. Genom att områdespolisen har en stor lokalkännedom kan man bidra med viktigt kunskap till andra polisens arbete, och därigenom vinna deras erkännande och förtroende.

Vid ett tillfälle begär socialtjänsten hjälp av områdespolisen med inhämtning och förhör av några unga killar som misstänks för en misshandel. När områdespoliserna ska genomföra inhämtningen vill de kunna signalera allvaret i situationen. De använder samma princip som vi sett socialtjänst och skola göra tidigare, de överlåter sanktionseskaleringsring till ett kontrollsystem högre upp i sanktionspyramiden för att på så sätt inskräpa allvaret. Områdespolisen ber ingripandeverksamheten (IGV) om hjälp:

47. När inhämtningen ska verkställas på lördagsmorgonen uppstår problem. Länskommunikationscentralens (LKC) vakthavande befäl meddelar att områdespolisen själva får hämta in de tre 14-åringarna. ”Ni måste ha personal till en planerad insats”, förklarar han. Områdespolis NN suckar. ”Det vore bra om det var andra poliser än vi som känner killarna som åkte och hämtade dom. Då blir det en mer allvarlig situation för dom”.

LKC uppfattar inte betydelsen av sin roll i inhämtningen som därmed mister en del av sin sanktionseskalerande symbolik. Det innebär också att pojkarnas tillit till områdespoliserna – som byggts upp under en längre tid – riskerar att skadas. Det skulle i sin tur kunna minska områdespolisernas möjligheterna att göra bruk av förtroendets fjättrande funktion i syfte att få in pojkarna på rätt väg.

Om förtroende finns etablerat mellan socialtjänst och polis så är förtroendebandens mellan områdespolis och fritidsgårdspersonal desto större. Även vissa lärare och fältassistenter har varit skeptiska eller misstänksamma mot den utökade polisiära närvaron. Att samverka med polisen kan innebära att personal ur dessa yrkesgrupper – som behöver ungdomarnas förtroende för att kunna utföra sitt arbete – hamnar i en förtroendekonflikt, en risk som uppstår när en förtroenderelation står mot en annan:

48. En socialsekreterare berättar att det blev vissa reaktioner när områdespoliserna i början skulle besöka skolorna: ”Lärarna ville inte ha poliserna där. Det såg inte bra ut. Alla trodde att det gav negativ klang. Så var det också ute i området, fältarna ville inte prata med dom och det finns folk inom oss också som inte tycker det är så bra.” En annan socialsekreterare fyller i: ”Ja, för fältare kan det bli känsligt. För dom är så rädda att dom ska associeras med polisen och kallas för golare och annat, och då tar man avstånd vilket blir helt fel.” De berättar att även en del personal inom socialtjänsten tycker det är för mycket samverkan med polisen.

Även föräldrar kan vara misstänksamma mot polisen. Föräldrars lojalitet med barnen gör att de riskerar hamna i förtroendekonflikter om poliser kräver dem på förtrolig information om barnen. Generellt gäller att en förtroenderelation inte kan inledas med en *förtroendefordran* utan förtroende kan bara visas och tas emot. Det gäller särskilt när den förtroendeavkrävde befinner sig i en förtroendekonflikt mellan

dubbla lojaliteter. Att i sådana lägen kräva förtroende skapar mer komplexitet än vad en förtroendehysning kan reducera. Nyckeln till förtroendet är frivillighet som därför är särskilt viktigt i samarbetet med föräldrarna.

När en områdespolis pressar en mamma på information om sonens förehavanden drar detta in henne in i en förtroendekonflikt.

49. En av områdespoliserna hade sagt att hon inte skulle bli förvånad om om polisen kom och hämtade sonen. Men polisen avslöjade inte vad sonen misstänktes för. ”När dom säger så, bli inte förvånad om polisen kommer och hämtar honom, jag trodde först att dom hade varit och rånat eller misshandlat någon.” När mamman sedan frågar sonen vad han har gjort får hon veta att han är misstänkt för olovlig mopedkörning. ”Ok visst det är allvarligt att han kör vespa, han får ju inte köra vespa för mig, men det var ju inte så farligt som jag trodde.”

Polisens uttalade sanktionshot ökar komplexiteten i situationen och förstärker mammans behov av komplexitetsreduktion – det vill säga förtroende eller misstro. Hon väljer till sist att lita på sonen och misstro polisen. Polisens förtroendefordran blev till en misstroendeakt.

Ungdomar kan ha starka lojaliteter med sina kamrater vilket kan leda till förtroendekonflikter. En förälder vars son tillsammans med några kamrater hade varit inblandad i en misshandel berättar om hur en områdespolis försökt få sonen att prata om händelsen:

50. ”Områdespolis NN pratade med min son och sa 'Berätta vad som har hänt. Det är mellan mig och dig. Bara säg sanningen.' Pojken ville inte säga nånting. [...] Jag frågade också min pojke 'Varför säger du inte vad som hände?' Men han berättade ingenting.”

Såväl pappan som områdespolisen fodrar att sonen ska avslöja förtrolig information om händelsen men resultatet uteblir. Att sonen inte berättar för polisen är kanske inte så överraskande med tanke på den stora förtroendedistansen dem emellan men inte heller det kortare förtroendeavståndet till pappan får pojken att vilja tala om händelsen.¹⁷ Sannolikt kläms han mellan dubbla lojaliteter där kamraterna kräver att han bevarar hemligheter medan pappan vill att han lättar på förlåten. En förtroendefordran kan skapa förtroendekonflikter med en egen komplexitet.

Samverkan med boende

Förtroendedistansen är ett stort hinder för områdespoliser att övervinna. Ett sätt att göra det på är genom att samverka med de boende i området. Tillit-rapporten talar om att poliser ”skall möta de boende ansikte mot ansikte och fråga dem hur problem-bilden ser ut i deras område och engagera dem i förslag på lösningar” (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 21). Områdespolisen deltar i boendemöten, besöker skolor, samarbetar med föreningar och grupper.

¹⁷ Detta är ett antagande eftersom det inte framgår av empirin huruvida sonen och pappan har en god förtroendeförhållning. Eftersom pappan kan framstå som ett kontrollsystem för sin son är det också tänkbart att tidigare kontroller orsakat en tillitsbrist där sonen inte vill ta risken att lita på sin pappa.

En del av boendesamverkan sker genom föräldraföreningar. I Hjällbo hade samverkan mellan socialtjänst och en grupp föräldrar inletts redan innan områdespolisen kom på plats. Därför föll det sig naturligt att utöka samverkan till att också gälla polisen. Socialtjänst och polis träffar regelbundet föräldrarna och diskuterar lokala problem och vad man kan göra åt dem:

51. I samband med ett informationsmöte fick föräldrarna veta att det fanns källare där ungdomar brukade gömma sig. Socialsekreteraren berättar om strategin för föräldramötet: ”Temat för mötet var: Vi är oroliga för era barn. Är ni? Temat var att vi kan ju fan inte gå här och vara oroliga, vi får rapporter från trygghetsgruppen om att nu knarkar dom i källaren. Jaha, vet föräldrarna om det? Nähe? Det är stenkastning mot polisen. Jaha, vad säger mammorna då? Alltså det var så anonymiserat. Det var bara oro i förorten och det flöt bara omkring.

Inom ramen för samverkan kan föräldrar och myndigheter tillsammans sätta fingret på en rad lokala problem. Det kan exempelvis handla om platser som upplevs som farliga, problem med ungdomsgång, haschrökning i bostadshusens gemensamma utrymmer, alkoholförsäljning eller oro för stundande sociala oroligheter.

Uppgiften att lösa problemen fördelas mellan aktörerna. När det gäller frågor som rör barn och ungdomar är det i första hand föräldrarnas sak – med stöd från myndigheterna – att försöka lösa dessa. I samarbetet strävar man efter att i mesta möjliga mån överlåta kontrollen till ett kontrollsystem på en lägre position i sanktionspyramiden. Under sina föräldravandringar diskuterar sedan föräldrar hur problem kan lösas och hur kontrollen av området kan förstärkas för det gemensammas bästa:

52. Föräldrarna berättar för mig att deras närvaro har visat ungdomarna vem som kontrollerar platsen: ”Det är meningen att föräldrar ska vara ute och visa sig. Ungdomarna ska inte äga gården. Nu vet dom att det finns föräldrar som kollar och vaktar vad dom gör.” Föräldrarna pratar också om en affär som säljer cigaretter till ungdomarna. De diskuterar om någon har pratat med ägaren eller om de kanske ska göra det?

Genom att vinna de vuxnas förtroende ökar chanserna att polisen också kan vinna de ungas tillit, något som är särskilt viktigt för att kunna förhindra att unga hamnar i långvarig kriminalitet:

53. En socialsekreterare berättar om vikten av att få de vuxnas tillit för att också kunna få barnens: ”Får man inte tilliten hos dom vuxna ... att dom vuxna säger att 'om polisen griper dig så tror vi att du har gjort nåt fel'. Men så är det inte idag. Om polisen griper nån så är polisen svin och dom är rasister och dom är ute efter just våra barn. Så är utgångspunkten. Om man inte kan jobba bort det hos dom vuxna, hur ska vi då kunna förändra ungdomarna? Dom måste ha en vuxen att komma hem till som säger att 'socialtjänsten och polisen kan göra fel, men vi tror inte att dom gör fel varje gång dom griper dig.'”

Avvikande beteende har alltid skydd i den sociala ordningen (Luhmann 2005: 75). Ju mer slutet socialt nätverk, desto mer förmår det att skydda ett avvikande beteende. Ungdomsgång och kriminella nätverk är exempel på sådana täta nätverk, men även blodsband eller vänskapsband kan försvara och skydda avvikande beteende. När

polisen mobiliserar föräldrar, syskon och andra personer som är förtroagna med de slutna nätverken öppnar man kanaler för utbyte av information och spelregler, och förtroendedistansen kan minska. Fast det kan vara en riskfylld strategi.

Föräldrasamarbetet har likheter med de trygghetsvandringar som arrangeras i området, men det finns också en väsentlig skillnad. Under trygghetsvandringarna lokaliserar boende, bostadsbolag och polis tillsammans områdets otrygga platser och diskuterar hur dessa kan åtgärdas, men ansvaret för problemlösningen hamnar oftast på bostadsbolagens eller myndigheternas bord. Detta gör att boende ensidigt blir beroende av bostadsbolag respektive myndigheter för att få problem lösta. I föräldraföreningssamarbetet blir beroendeförhållandet ömsesidigt eftersom allmänheten då också bidrar till att lösa problem.

Vad som framträder i samarbetet med föräldraföreningarna är en samarbetsform som stimulerar kollektiv problemlösningsförmåga (Sampson, Raudenbush & Earls 1997). Denna förmåga bygger på att det finns gemensamma förväntningar om att man i grannskapet kan utöva social kontroll. Samverkansarbetet ger tillräckligt många upprepade boendeinteraktioner för att gemensamma normförväntningar ska kunna uppstå (Sampson 2006: 152–153). De samverkansformer som områdespolisen i Hjällbo/Hammarkullen har med föräldrar, boende, föreningar och myndigheter gör det möjligt att snabbt mobilisera de boende när problem måste lösas. Genom sms-listor och förberedda flygblad kan man snabbt få ut föräldrar, frivilligorganisationer, socialarbetare och områdespoliser i området om svårhanterliga situationer med exempelvis ungdomar skulle uppstå.

En områdespolis berättade om ett sådant tillfälle. I efterdyningarna till demonstrationer kring ett moskébygge i en annan del av Göteborg hade det blivit oroligt i området. Många av områdets ungdomar hade synts vid moskédemonstrationerna och när de återvände till området blev det oroligt. Flera av ungdomarna var kända av polisen sedan tidigare men det fanns också obekanta med. Stämningen i området blev alltmer hotfull och när ungdomar kastade ned ett brinnande bildäck från en bro framför en polisbil från IGV valde områdespolisen att mobilisera föräldrar i området:

54. I detta läge mobiliserade områdespolis NN alla föräldrar som fanns på sms-listan och de började vandra runt i området. Man hade fått tips om att några obekanta [nationalitet] pojkar hade varit inblandade i oroligheterna. Genom föräldraföreningen lyckades man hitta pojkarnas mammor och få med dem i föräldrapatrulleringen av området. Nästa kväll fanns inga [nationalitet] ungdomar ute i området och situationen var under kontroll.

Områdespolisen försökte mobilisera fler närstående genom att diskutera situationen med en av föreningarna i området:

55. ”Vi frågade 'Hur vill ni ha det här i Hjällbo? Ska det vara oroligt eller ska vi tillsammans försöka skapa lugn och ordning?’” Områdespolis NN säger att det var lätt att få med föreningarna och med dem i ryggen skapades snabbt ett lugn i området. Han uppfattade att föreningens företrädare – som var unga män – kanske var bröder eller andra släktingar till de ungdomar som deltagit i upploppen.

Ungdomarnas avvikande beteende hade stöd i den egna gruppen, men när mammor och bröder mobiliserades blev det tydligt att stödet var begränsat till kamraterna och ungdomarnas frihet blev därmed kringskuren av den sociala ordningens normer för riktigt och uppskattat beteende (Luhmann 2005: 73–75). Villkorssignalering skedde på kortare förtroendedistans än vad som skulle varit möjligt om områdespolisen hade agerat ensam. De aktiva föräldrarna har visat sig vara behjälpliga vid flera tillfällen då social oro blossar upp i området. Deras agerande vid sådana tillfällen stärker också deras självpresentation som aktiva och handlingskraftiga föräldrar, och kontrollen blir kollektiv.

Föräldrarna bidrar också till att institutionalisera eventuell misstro mot polisen genom att gå i god för den:

56. En förälder berättar: ”Folk kommer från andra länder där man inte tar kontakt med polisen. [...] Så vi säger att 'det är ok, ni kan ringa till polisen.' Det är ett jättestort steg för dem, men jag tror inte folk utanför kan förstå det. Barn och ungdomar undrade vad det var för nya poliser som hade kommit till området men de vågade inte ta kontakt med dem. Men eftersom vi känner polisen kan dom passa på att komma fram och hälsa när vi är ute tillsammans med polisen. Och det är det här som ger lite trygghet. Föräldrarna, barnen och ungdomar, dom vågar komma fram och fråga 'hur känns det att vara polis?’”

Genom att ha tagit ett litet förtroendesteg i taget har föräldrarna gått från att inte våga prata med varandra till att aktivt samarbeta kring svåra problem. Man har gått från misstro som komplexitetsreduktion till förtroende.

57. ”Vi vågade faktiskt inte prata med somalier, och somalier vågade inte prata med oss, eller med bosnier. Men i den här föreningen förstår vi varandra. Vi kan kontakta varandra och är inte rädda. Vi känner att vi är en familj i den här föreningen”

Såväl socialtjänst som föräldrar menar att styrkan med föräldrasamarbetet i Hjällbo är att man lyckats att etablera band mellan individer ur annars åtskilda grupper i området:

58. Socialsekreteraren säger: ”Det som har varit styrkan i Aktiva föräldrar i Hjällbo är att det har varit mångkulturellt. Det har inte varit en turkisk kvinnoförening eller en sambaförening utan det har varit föräldrar i Hjällbo, blandat. Från hela Hjällbo, alla gårdar och alla nationaliteter.”

I Hammarkullen har man än så länge inte kommit lika långt med föräldrasamarbetet, vilket paradoxalt nog skulle kunna bero på den höga föreningstätheten. Ett stort antal föreningar bedriver omfattande föreningsarbete men detta kretsar snarare kring olika särintressen än om det gemensamma i området, vilket leder till en sorts fragmentering och brist på samordning. En annan framgångsfaktor som lyfts fram är eldsjälarna inom respektive grupp. I Hjällbo har man varit särskilt lyckosam och haft engagerade personer på nyckelpositioner inom både socialtjänst och föräldraförening. Områdespolis lyckades tidigt att identifiera dessa nyckelpersoner vilket bidrog till ett givande samarbete.

Hinder för samverkan

Det finns hinder som man måste parera för i ett nära samarbete mellan polis och boende. När en del av områdeskontrollen överläts till de boende finns en risk att vissa personer kan missbruka makten för egna syften. Vissa grupper eller personer kan se sig förbisedda om inte delegeringen sköts på rätt sätt och det finns de som ogillar poliskontakterna. Några av polisens samarbetspartners har fått ta emot hot:

59. En förälder berättar att hon mött ungdomar från området som var arga på henne: ”Det blev snabbt en otrevlig stämning. Dom gillade inte att jag hade träffat områdespolis NN när ungdomarna kastade sten. Dom tyckte att jag hade svikit dom. Men jag stod på mig och sa att ni gjorde ju fel”. Jag frågar om hon är orolig eller rädd för att föräldravandra ikväll på grund av hoten? Hon svarar inte direkt på frågan utan säger att det ska följa med andra mammor också, så det känns bra.

I en annan föräldragrupp diskuterades svårigheten med att synas allt för mycket med polisen. Det ökar risken för att bli stämplade som polisens tjallare och vissa ungdomar hade vid flera tillfällen ropat och hotat gruppens medlemmar. De ställde sig frågan hur mycket de skulle ta hänsyn till vad andra anser om gruppens samarbete med polisen.

En intressant fråga är vad som händer om polisen plötsligt – av besparingsskäl eller andra skäl – skulle avsluta samarbetet med de boende eller hela områdespolisstationen. De boende som samverkat med polisen står då ensamma kvar och får på egen hand förklara och försvara sig mot eventuella belackare. Hur sådana problem ska hanteras och hur ansvarsfrågorna i framtida samarbete ska se ut är viktigt att studera närmare. Alltså: vad händer om sanktionspyramiden kapas från toppen?

Samarbetet mellan myndigheter och boende suddar ut gränser mellan aktörer. Socialt arbete glider in i det polisiära och tvärtom. Detta skapar diskussioner inom olika myndigheter om vilka arbetsuppgifter man egentligen ska utföra. Riktigheten i en del av områdespolisens direkt förtroendeskapande arbete – som sagoläsningen – ifrågasätts av vissa poliser. Inom socialtjänsten menar ledningen att vissa av de nya arbetsuppgifterna inte är att betrakta som socialt arbete utan är rent polisiära, som man bör lämna åt polisen att sköta:

60. Socialsekreterarna berättar hur deras chefer har svårt att acceptera att delar av samarbetet med polisen: ”De säger att 'Ja, ja visst, men det är inte socialt arbete'. Stadsdelen tycker att antingen är det polisiärt eller så är det fritid eller så är det ingens. Istället för att tänka helhet.”

Svagheten i sådana resonemang blir synlig om man beaktar de kontrollerades position i sanktionspyramiden. De människor som ska kontrolleras har inte fasta positioner i sanktionspyramiden utan rör sig upp och ned över tid. Ungdomar som ena stunden förmår kontrollera sig själva – kanske med hjälp av föräldrar eller fritidsgårdspersonal – måste i nästa stund hotas med sanktioner eller gripas av polis för att lagefterlevnad ska kunna uppnås. Omständigheterna ställer krav på flexibilitet när det gäller kontrollsystemens förmåga att ställa om från sanktionseskalerings till deeskalering, eller tvärtom. För att vinna maximalt förtroende bör kontrollsystemen agera

enligt den tidigare nämnda principen om inte mer sanktionskraft än nödvändigt. För att allt detta ska fungera krävs att gränserna mellan kontrollsystemen är flytande och inte fasta.

Behov av skarpa gränser mellan myndigheterna framkommer inte heller i samtalen med de boende. Istället uttrycker de viss frustration när frågor hamnar mellan stolarna. De boende har önskemål och förväntningar som kan verka främmande för den som är insatt i myndigheternas ansvarsområden och normala arbetsuppgifter:

61. En förälder säger: ”Jag tycker att polisen borde satsa mer på ungdomarna. Inte bara springa runt och ta dom för misstanke för droger, misstanke för det här, misstanke för det där. Gör nånting med ungdomarna!” Andra föräldrar instämmer. En pappa säger att det vore bra om polisen kunde sysselsätta ungdomarna så dom inte har tid att göra dumheter. ”Sen vet jag ju inte om polisen verkligen gör sånt, men dom har ju ändå en ungdomspolis. Vad gör dom? Dom sitter på kontoret däruppe i Ange-rede centrum. Dom har säkert massor att göra men vi ser ju inte vad dom gör. Kunde inte en liten grupp ta dom med dom här stökiga killarna och åka till Alelyckan och spela tennis, badminton, squash med dom?”.

Andra föräldrar menade att polisen skulle kunna ordna sommarjobb eller aktiviteter där ungdomar kan få vara med i delar av polisens arbete. Det skulle kunna locka ungdomarna till att själva vilja bli poliser i framtiden.

Ur ett direkt förtroendeskapande perspektiv är detta inga dåliga förslag. Områdespoliserna och ungdomarna skulle på så sätt kunna bli mer förtrogna med varandra, en förtrogenhet som kan vara en grund för framtida förtroendehysningar. Men ur ett indirekt förtroendeskapande perspektiv skulle sådana åtgärder kunna innebära att poliserna får försämrade möjligheter att signalera sanktionsberedskap och tappa sanktionsstyrka. Polisernas sanktionseskalerande funktion skulle påverkas negativt. Tillit-rapporten visar dock på en tänkbar lösning på dilemmat:

Mycket av polisarbetet i ett område eller stadsdel kommer att kretsa kring ungdomar. Stor vikt måste läggas på att skapa trygga uppväxtvillkor och alternativ till kriminalitet. Detta åvilar primärt inte polisen men i ett samverkansperspektiv är polisen en viktig länk i kedjan. Polisen möter ofta på ungdomar i destruktiva sammanhang och kan slå larm till samhällets övriga aktörer (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 22).

Poliser måste alltså inte på egen hand skapa alternativ till kriminalitet men kan genom att vara vara länken till andra samhällsaktörer stimulera andra att göra det. Detta kommer jag att återkomma till i avsnitt 5.5 som handlar om framtidens områdespolis.

Hur arbetsuppgifterna i framtiden ska fördelas mellan samarbetsparterna blir en utmaning att anta. Resultaten av denna studie visar att när organisationer är flexibla och gränsdragningar är förhandlingsbara kan det bli framgångsfaktorer i samverkan. Ett genomtänkt samarbete mellan myndigheter och boende kan ge viktiga förutsättningar för att kunna bedriva ett framgångsrikt förtroendeskapande områdespolisarbete.

5. Sammanfattande diskussion

Syftet med undersökningen har varit att försöka beskriva hur förtroende och misstro uttrycks i områdespolisverksamheten i Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo och hur förtroende kan uppstå och försvinna i områdespolisarbetet. Jag ska nu försöka sammanfatta studiens centrala drag för att avslutningsvis ge min syn på framtidens områdespolisarbete.

5.1. Förtroendeprocessen

Människor använder förtroende för att reducera framtida osäkerheter när ett beslut ska fattas. Förtroendet förmår också att reducera osäkerheter, men i dåtid, och lägger grunden för förtroende. En förtroendehysning innebär alltid ett visst risktagande som måste prövas i efterhand för att förtroendeprocessen ska kunna fortsätta. Visar sig förtroendehysningen vara belönad kan en ny förtroendeskapande sekvens inledas men har den svikits så störs eller avslutas förtroenderelationen och en grund för misstro läggs. Förtroendebelöningen är ett kvitto på att den vi hyst förtroende för också var var att lita på. Förtroende skapas i små steg där den som hyser förtroende tar första steget och den som får och belönar förtroendet tar det andra. De små stegens princip gör förtroendet ömsesidigt.

Den som är rädd för att bli sviken kan använda en annan mekanism för reduktion av social komplexitet, nämligen misstro. Misstro har förmågan att effektivt reducera komplexitet. Den kräver ingen återkoppling vilket gör den lätt att ta till, vilket bidrar till att göra tilliten flyktig.

5.2. Förtroendeskapande polisarbete

Resultaten visar att förtroendeskapande polisarbete är en komplex uppgift. Förtroende är en störningskänslig process och inte ett permanent tillstånd. Det går att urskilja två huvudsakliga spår i områdespolisernas arbete att vinna allmänhetens förtroende: Direkt och indirekt förtroendeskapande polisarbete.

Områdespolisernas fotpatrullering i uniform är grunden i det direkt förtroendeskapande polisarbetet. En fotpatrullerande polis som samtalar med allmänheten signalerar tillgänglighet och skapar förtroendet med polis. Förtroendet kan sedan bli startpunkten för förtroenderelationer där boende anförtror områdespolisen med känsliga uppgifter. Eftersom förtroendeprocessen är ömsesidig kan också områdespoliser initiera förtroendesequenser genom att hysa förtroende för de boende. Förtroendehysningar kan fjättra den som fått förtroende vid förtroendet och bli både en chans och en boja.

En förtroendehysning innebär alltid ett risktagande. De som väljer att delta i polisens brottbekämpande arbete förväntar sig sannolikt att polisen ska klara av att lösa brottet eller att deras tips, anmälan eller vittnesmål åtminstone i det långa loppet ska leda till en förbättring. Om polisen misslyckas med att belöna förtroendehysningarna kan individen som kommer att framstå som naiv. Även en avsaknad av återkoppling och information kan tolkas som förtroendesvek.

Det är inte bara förtroende för polisen som avgör om ett brott anmäls eller om vittnen träder fram. Den enskildes förtroende för rättsystemet och andra myndigheter påverkar också beslutet. Lojalitet med eller rädsla för människor, grupper och kriminella spelar också en roll i beslutsfattandet. Skulle rädslan ta överhanden förslår inte längre förtroendet, för det krävs misstrons mer effektiva komplexitetsreducerande mekanism. En rad yttre faktorer har alltså en indirekt påverkan på förtroendet för polisen.

Samtidigt som områdespoliserna försöker skapa förtroende för polisen genom direkt interaktion med de boende har man misstro som plikt. Genom att lagföra gärningsmän och upprätthålla våldsmonopolet vinner polisen de laglydiga medborgarnas förtroende. Den misstro som boende riktar mot enskilda invånare eller mot grupper institutionaliseras därmed genom polisens plikt att visa misstro och kontrollera medborgare. När misstron på detta sätt kanaliseras växer inte bara förtroendet för polisen utan också den mellanmännsliga tilliten. I detta indirekt förtroendeskapande polisarbete signalerar poliser för områdets invånare samhällets lagvillkor för fortsatt förtroende och understryker villkoren genom att visa på en beredskap att använda tvångs- och sanktionsmakt.

Att kombinera direkt förtroendeskapande polisarbete med indirekt innebär vissa svårigheter. Områdespolisers misstänksamhet och övervakning av individer och grupper kan lätt slå över i en kontrollorsakad misstro som raserar ett upparbetat förtroende. Kontroller bör därför ha en kommunikativ ansats och ha dialog i fokus. Sanktionsmöjligheter ska anas, men bör helst inte uttalas.

Även det händelsestyrda polisarbete kan under vissa omständigheter hota det direkt förtroendeskapande arbetet. Vid snabba händelseförlopp finns inte samma utrymme för kommunikation som vid långsamma. Missbedömningar och misstag kan då upplevas som svek av de inblandade. Samtidigt kan ett resolut agerande vid akuta händelser bli pålitlighetssymboler som indirekt stärker förtroendet för polisen.

Genom att återkoppla till allmänheten vad polisen gör och inte gör kan förtroendet förnyas och misstro undvikas. Återkoppling av områdespolisarbetet sker ofta via andra kanaler än genom områdespolisen själv. Den sker genom brevet som lämnar besked till den brottsutsatte att polisutredningen är nedlagd, den sker genom nyhetsrapportering om brottslighet som grasserar eller genom rykten om polisens skäl till att ingripa eller inte ingripa mot vissa kriminella grupper eller personer.

I det indirekt förtroendeskapande polisarbetet kan enskilda händelser komma att fungera som symboler för ömsom en slarvig, ömsom en kompetent polis. När komplexa skeenden kraftigt förenklas på detta sätt uppstår en sorts ryckig oberäknelighet där en enda symbolisk händelse kan påverka förtroende i en längre kedjereaktion. För att minska denna besvärande osäkerhetsfaktor kan områdespoliser fördjupa samverkan med andra myndigheter och allmänhet för att på så sätt minska förtroendedistansen.

5.3. Förtroende genom samverkan

I områdespolisverksamheten har samverkan en central plats. Man samverkar med boende, sociala myndigheter, skola, fritidsförvaltning, föreningsliv och andra polisenheter. I samverkansarbetet är områdespolisen ofta den sanktionseskalerande aktören som tar över när andra inte lyckats förhindra kriminalitet. På olika kontrollnivåer bildar individens självkontroll, föräldrakontrollen, fritidsgårdar, föreningar, skola, socialtjänst och polis flera delvis överlappande kontrollsystem. Områdespolisen får genom sin högre kontrollposition bli den aktör som inskräper allvaret och signalerar samhällets beteendevillkor när individer inte hörsammat de andra kontrollsystemens uppmaningar att handla laglydigt.

Varje kontrollinstans bör kopplas in och ur vid behov enligt principen *inte mer sanktionskraft än nödvändigt*. Vissa problem kan de boende lösa själva, annat får polis eller socialtjänst hantera. Genom att polisen delegerar delar av kontrollansvaret till kontrollsystem längre ned i sanktionspyramiden kan förtroendedistansen mellan kontrollant och kontrollerad minska. Förtroende kan då lättare etableras i enlighet med de små stegens princip. Vidare slipper polisen att röra sig längs hela sanktionspyramidens höjd och kan därmed avgränsa sitt operationsområde och minska risken att genom kontroll och sanktionshot orsaka misstro.

Polisens stöd till de goda krafterna i området kan stärka deras förmåga att utöva social kontroll och inför andra signalera en alternativ kontrollkapacitet. Områdespoliser kan genom att befinna sig i skarven mellan informell och formell social kontroll stimulera den kollektiva problemlösningsförmågan och motivera kontrollanterna att reglera varandras förhållanden (jfr. Sampson, Eck & Dunham 2009).

Samarbetet har även andra fördelar. Överlåtelsen av viktiga uppgifter till föräldrar och boende skapar ett ömsesidigt beroende mellan polis och boende som ur förtroendesynpunkt är helt centralt. Sociala strukturer som kännetecknas av varaktighet, skiftande beroende och viss oförutsebarhet skapar en gynnsam jordmån för förtroendebeslut (Luhmann 2005: 65). Samarbetet med föräldrar och nyckelpersoner i sociala nätverk kan skapa informationsbryggor till annars slutna nätverk. Områdespolisen kan visa sitt engagemang för området genom att regelbundet möta de boende och fånga upp viktiga problemfrågor och i samråd med de boende fördela uppgifterna att lösa dem. Samarbetet innebär också att det stora förtroendesteget mellan individ och polis delas upp i två mindre och att de boende som samverkar med polisen inför sina grannar kan gå i god för att polisen är att lita på.

Genom direkta möten med boende och deras företrädare får områdespolisen bra kanaler för att återkoppla polisarbetet, något som är centralt i ett förtroendeskapande polisarbete. Det skapar ett ömsesidigt beroende mellan boende och polis vilket stimulerar förtroendesekvenser. Jag förordar sådana återkopplingsmodeller framför sociala internetmedier som Facebook eller Twitter. Det finns förstås en risk att information förvanskas eller misstolkas av de som förmedlar den, men en sådan risk finns även i andra informationsmodeller eller tekniker. Dessutom är det ofta svårt att kontrollera budskapets mottagande, när överföringen inte sker ansikte mot ansikte.

5.4. Vidare forskning

Den här studien har begränsat sig till att undersöka en specifik områdespolisgrupp och de kunskaper som producerats är därför att betrakta som partikulära snarare än generella. Fast jag vill förstås gärna tro att studiens resultat kan öka den allmänna kunskapen om områdespolisverksamheten och dess vidare förutsättningar.

Om och hur det finns skillnader mellan olika områdespolisenheter kan däremot inte denna studie besvara. Men att förvänta sig relativt stora skillnader är ingen vild gissning (jfr. Johansson 2011). Det ligger i det lokala polisarbetets natur att anpassa sina arbetsmetoder till områdets specifika karaktär och till dess invånares behov. Skillnader i brottslighetens omfattning och struktur påverkar i vilken utsträckning poliser har tid och möjlighet att fotpatrullera och vara synliga och tillgängliga eller om de måste ägna arbetstiden åt spaning, kontroll och uttryckningar. Jämförande studier av områdespolisarbete i andra stadsdelar skulle kunna bidra med sådan kunskap.

5.5. Framtidens områdespolis

Avslutningsvis vill jag diskutera vilken roll som framtidens områdespoliser ska ha när vare sig polis eller samhällsmedborgare på egen hand kan minska brottsligheten och skapa trygghet och säkerhet. Att samarbete förmår skapa förtroende och motverka misstro har denna undersökning kunnat ge exempel på. Men samarbete kräver samordning, inte minst när det gäller ansvarsfrågor.

När samarbeten syftar till att stärka olika gruppers informella sociala kontroll kunde områdespoliserna vara en naturlig samordnare. I Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo har polisen genom boendesamverkan ökat den informella sociala kontrollen och tillsammans med samarbetsparterna stimulerat en kollektiv problemlösningsförmåga. Det kan minska behovet av polisiär kontroll och förväntningarna på polisen skulle kunna skruvas ned.

Ett utvärderat samarbetsprojekt av denna karaktär är det australiska Nexus Policing Project (Shearing & Marks 2011). Projektet bestod i att polisen i Victoria först kartlade vad olika aktörer i staden gjorde för att tillhandahålla trygghet, säkerhet och kontroll. Därefter drog man upp riktlinjer för hur polisen skulle kunna förstärka dessa aktörer i deras trygghetsarbete. Arbetet resulterade i en nätverksmodell där samarbetsparterna ansvarade för sina egna kontrollcentra men där polisen satt som spindeln i nätet (Shearing & Marks 2011: 215–216). Polisens roll var att signalera villkor och garantera statens och allmänhetens intressen. Dessa idéer är inte olika de som finns i tillit-rapporten:

Kontaktpolisen¹⁸ skall genom ett aktivt nätverksarbete upparbeta och vidmakthålla samverkan och kontakt med skolor, socialtjänst, fritidsgårdar, näringsidkare, fastighetsägare/bovärdar, föreningsliv och volontärverksamhet regelbundet (Polismyndigheten i Västra Götaland 2006: 18)

18 Kontaktpolis är det ursprungliga namnet på det som senare blev områdespolis.

Att det finns ett tydligt släktskap i synen på polisen nätverkande är klart. Målet med Nexusprojektet var att få respektive samverkansaktörer att lösa problem i samförstånd inom det egna fältet, men att polisen stod beredd att hjälpa till om detta inte gick. Man menade att polisen behöver ta ett steg tillbaka och släppa fram andra aktörer som kan bidra till ett tryggare lokalsamhälle (Shearing & Marks 2011: 216). Nexusprojektet omfattade exempelvis bostadsområden, kollektivtrafik, organiserad brottslighet och ungdomars säkerhet.

Oavsett om framtidens områdespolis anammar Nexusmodellen eller någon annan lokalpolismodell är det viktigt att samla upp och dokumentera den kunskap och erfarenhet som redan finns om områdespolisarbetet. Det mer traditionella polisarbetet – det indirekt förtroendeskapande polisarbetet – har en inarbetad plats i polisorganisationen och kan därför lätt ta överhanden också i områdespolisverksamheten. Nya idéer om brottsförebyggande polisarbete har tidigare haft svårt att slå sig in i lokalpolisarbetet (Peterson 2010: 34). Redan på 1960-talet noterade Egon Bittner att några mer genomtänkta strategier för hur ett lokalt polisarbete skulle bedrivas inte precisades av varken polisledning eller politiker:

Instead, the prevailing method of carrying out the task is to assign patrolmen to the area on a fairly permanent basis and to allow them to work out their own ways of running things (Bittner 1967: 704).

Kunskap och erfarenheter om hur förtroendeskapande områdespolisarbete kan bedrivas bör dokumenteras och kanske i vissa stycken formaliseras. Annars riskerar områdespolisarbetet att successivt övergå i traditionellt polisarbete där de förtroendeskapande ambitionerna tunnas ut.

5.6. Epilog

Härmed avslutar jag ett drygt två år långt projekt tillsammans med områdespolisen i Hjällbo, Hammarkullen och Eriksbo. Under hela denna tid har jag gång efter annan fascinerats över hur förtroendefullt olika människor delat med sig av sina erfarenheter, personliga funderingar och känsliga uppgifter. Det gäller boende, föräldrar, socialsekreterare, fritidsledare, ungdomar och inte minst alla områdespoliser. Jag tänker också på enhetschef Bertil Claesson på polisenhet Nordost som visade stor tillit när han gav en student access till polisfältet, och på docent Micael Björk som utöver att ha varit ett fantastiskt stöd under hela arbetet också var den som initierade kontakten med polisen genom att förtroendefullt gå i god för mig. Till er alla vill jag framföra mitt varmaste tack. Er generositet har gjort min studie möjlig. Denna rapport ska ses som min återkoppling och mitt försök att belöna visat förtroende. Huruvida jag lyckats är det bara ni som kan avgöra.

Jag låter en insiktsfull förälder från Hjällbo få det sista ordet:

62. ”Sen tycker jag att det är lätt att skylla på polisen. Alla är ansvariga på något sätt, föräldrar, skolor, alla måste vara med för att göra samhället bättre.”

6. Referenser

- Alverbratt, Per (2012). *Det är inte det att jag kan rädda världen. En analys av hur en grupp polisens engagemang formas*. Masteruppsats i kriminologi. Göteborg: Göteborgs universitet. Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap.
- Alvesson, Mats & Skoldberg, Kaj (2008). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Uppl. 2:4. Lund: Studentlitteratur.
- Anderson, Elijah (1999). *Code of the Street. Decency, Violence, and the Moral Life of the Inner City*. New York: W. W. Norton & Company.
- Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder. Att förstå och förklara samtiden*. Uppl. 1:3. Malmö: Liber.
- Asplund, Johan (1987). *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Bittner, Egon (1967). The Police on Skid-Row. A Study of Peace Keeping. *American Sociological Review*. 32 (5). ss. 699–715.
- Björk, Micael (2006). *Ordningmakten i stadens periferi. En studie av polisiära gänginsatser i Göteborg, 2004-2005*. Eslöv: Brutus Östlings bokförlag Symposion.
- Björk, Micael (2008). Fighting Cynicism. *Police Quarterly*. 11 (1). ss. 88 –101.
- Björk, Micael (2009). *Gängbekämpning. Om polisinsatser mot organiserad brottslighet*. Malmö: Gleerups.
- Björk, Micael (2012). Tillitens flyktiga natur. I: C. Björngren Cuadra & O. Fransson (red.). *Tillit eller förtroende. Nya och gamla förväntningar på professioner och utbildningar*. Malmö: Gleerups.
- Braithwaite, John (1998). Institutionalizing distrust, enculturating trust. I: V. A. Braithwaite & M. Levi (red.). *Trust and governance*. New York: Russell Sage Foundation, ss. 343–375.
- Braithwaite, John & Makkai, Toni (1994). Trust and Compliance. *Policing and Society*. 4 (1). ss. 1–12.
- Cannella, Gaile S. & Lincoln, Yvonna S. (2007). Predatory vs. Dialogic Ethics. Constructing an Illusion or Ethical Practice as the Core of Research Methods. *Qualitative Inquiry*. 13 (3). ss. 315 –335.
- Cho, Jeasik & Trent, Allen (2006). Validity in qualitative research revisited. *Qualitative Research*. 6 (3). ss. 319 –340.
- Cooney, Mark (1998). The dark side of community: Moralistic homicide and strong social ties. *Sociological Focus*. 31 (2). ss. 135–153.
- Dresing, Thorsten & Pehl, Thorsten (2010). *f4*. [datorapplikation]. Marburg: Audiotranskription.
- Duneier, Mitchell (1999). *Sidewalk*. New York: Farrar, Straus & Giroux.
- Engdahl, Oskar (2011). ”Vad fungerar?” Brottskontrollens förutsättningar och effekter. I: B. Larsson & O. Engdahl (red.). *Social kontroll – övervakning, disciplinering och självreglering*. Malmö: Liber.
- Finstad, Liv (2000). *Politiblikket*. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Förvaltnings AB Framtiden (2010). *Årsredovisning 2010*.

- Goldsmith, Andrew (2005). Police reform and the problem of trust. *Theoretical Criminology*. 9 (4). ss. 443–470.
- Goudriaan, Heike, Wittebrood, Karin & Nieuwebeerta, Paul (2006). Neighbourhood Characteristics and Reporting Crime. *British Journal of Criminology*. 46 (4). ss. 719–742.
- Göteborgs Stad (2011). *Göteborgsbladet 2011 - områdesfakta*. Stadsledningskontoret, Samhällsanalys och Statistik.
- Harcourt, Bernard E (2007). *Against prediction. Profiling, policing, and punishing in an actuarial age*. London: University of Chicago Press, Chicago, Ill.
- Heber, Anita (2008). *En guide till Trygghetsundersökningar – om brott och trygghet*. Tryggare och Mänskligare Göteborg.
- Herrington, Victoria & Millie, Andrew (2006). Applying Reassurance Policing: Is it “Business as Usual”? *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*. 16 (2). s. 146.
- Hjällbobostaden (2010). *Årsredovisning 2010*.
- Hohl, Katrin, Bradford, Ben & Stanko, Elizabeth A. (2010). Influencing Trust and Confidence in the London Metropolitan Police. *British Journal of Criminology*. 50 (3). ss. 491–513.
- Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (2011). Förtroendekurvorna pekar uppåt. I: S. Holmberg, L. Weibull, & H. Oscarsson (red.). *Lycksalighetens ö : fyrtioen kapitel om politik, medier och samhälle : SOM-undersökningen 2010*. Göteborg: SOM-institutet, ss. 45–63.
- Huang, Wincent Ronggui (2011). *RQDA. R-based Qualitative Data Analysis*. [datorapplikation]. Hong-Kong.
- Irländer, Åsa & Hvitfeldt, Thomas (2012). *Ntu 2011. Om utsatthet, trygghet och förtroende*. Brå-rapport 2012:2. Stockholm: Brottsförebyggande Rådet.
- Johansson, Erika (2011). *Områdets polis eller polisens område? En analys av hur områdespolisen i Bergsjön gör sig relevant för sitt område och sin organisation*. Masteruppsats i sociologi. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Kvale, Steinar (2006). Dominance Through Interviews and Dialogues. *Qualitative Inquiry*. 12 (3). ss. 480–500.
- Laub, John H. & Sampson, Robert J. (2003). *Shared Beginnings, Divergent Lives. Delinquent Boys to Age 70*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Letki, Natalia (2008). Does Diversity Erode Social Cohesion? Social Capital and Race in British Neighbourhoods. *Political Studies*. 56 (1). ss. 99–126.
- Lipsey, Mark W. & Cullen, Francis T. (2007). The Effectiveness of Correctional Rehabilitation: A Review of Systematic Reviews. *Annual Review of Law and Social Science*. 3 (1). ss. 297–320.
- Luhmann, Niklas (2005). *Förtroende. En mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Daidalos.
- Marshall, Catherine & Rossman, Gretchen B (2011). *Designing qualitative research*. Uppl. 5. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Maruna, Shadd (2001). *Making good. How ex-offenders reform and reclaim their lives*. Washington, DC: American Psychological Association Books.
- Morgan, David L. (1996). Focus Groups. *Annual Review of Sociology*. 22 (1). ss. 129–152.

- Norén Bretzer, Ylva & Holmberg, Sören (2011). *Västsvenskars bedömning av offentliga myndigheters verksamhet*. SOM-rapport 2011:20. Göteborgs universitet, SOM-institutet.
- Palmén, Jan (2010). *Med staden som kuliss. Ungdomars berättelser om att vara i polisens sökarljus i Göteborgs socialt utsatta områden*. Kandidatuppsats i sociologi. Göteborgs universitet. Sociologiska institutionen.
- Palmén, Jan (2012). *Sociala osäkerheter, tillit och polis* [Opublicerat arbete]. Göteborg.
- Peterson, Abby (2008). Who 'Owns' the Streets? Ritual Performances of Respect and Authority in Interactions Between Young Men and Police Officers. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*. 9 (2). s. 97.
- Peterson, Abby (2010). From Great Britain to Sweden– The Import of Reassurance Policing. Local Police Offices in Metropolitan Stockholm. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*. 11 (1). ss. 25 – 45.
- Polismyndigheten i Västra Götaland (2006). *TILLIT -en strategisk vision för förtroende och prevention*. Göteborg.
- Polismyndigheten i Västra Götaland (2009). *Övergripande handlingsplan. Områdespolisverksamhet i polisområde Storgöteborg*.
- Polismyndigheten i Västra Götaland (2010). *Områdespolisen i Hjällbo/Hammarkullen. Handlingsplan 1 november 2009 t.o.m. 31 juni 2010*.
- Pratt, Travis C., Cullen, Francis T, Blevins, Kristie R., Daigle, Leah E. & Madensen, Tamara D. (2006). The Empirical Status of Deterrence Theory. A Meta-Analysis. I: F. T. Cullen, J. P. Wright, & K. R. Blevins (red.). *Taking Stock. The Status of Criminological Theory*. Advances in Criminological Theory Vol. 15. New Brunswick, N.J.: Transaction Publishers.
- Roos, André, Lundberg, Tor & Korsell, Lars E. (2012). *Lokala poliser : Hinder och möjligheter med lokala poliskontor*. Brå-rapport 2011:13. Stockholm: Brottsförebyggande rådet (BRÅ) :
- Rothstein, Bo (2004). Förtroende i det multikulturella samhället. I: S. Holmberg & L. Weibull (red.). *Ju mer vi är tillsammans. Tjugosju kapitel om politik, medier och samhälle. SOM-undersökningen 2003. SOM-rapport 34*. ss. 81–91.
- Sampson, Rana, Eck, John E. & Dunham, Jessica (2009). Super controllers and crime prevention: A routine activity explanation of crime prevention success and failure. *Security Journal*. 23. ss. 37–51.
- Sampson, Robert J. (2006). Collective Efficacy Theory: Lessons Learned and Directions for Future Inquiry. I: F. T. Cullen, J. P. Wright, & K. R. Blevins (red.). *Taking Stock. The Status of Criminological Theory*. Advances in Criminological Theory Vol. 15. New Brunswick, N.J.: Transaction Publishers.
- Sampson, Robert J. & Raudenbush, Stephen W. (1999). Systematic Social Observation of Public Spaces: A New Look at Disorder in Urban Neighborhoods. *The American Journal of Sociology*. 105 (3). ss. 603–651.
- Sampson, Robert J., Raudenbush, Stephen W. & Earls, Felton (1997). Neighborhoods and Violent Crime: A Multilevel Study of Collective Efficacy. *Science*. 277 (5328). ss. 918 –924.
- Sampson, Robert J. & Wikström, Per-Olof (2008). The Social Order of Violence in Chicago and Stockholm Neighborhoods. A Comparative Inquiry. I: S. N. Kalyvas, I. Shapiro, & T. Masoud (red.). *Order, Conflict, and Violence*. Cambridge: Cambridge University Press, ss. 97–119.

- Sandstig, Gabriella (2010). *Otrygghetens landskap. En kartläggning av otryggheten i stadsrummet och en analys av bakomliggande orsaker, med fokus på mediernas roll*. Doktorsavhandling. Göteborgs universitet, JMG.
- Schaible, Lonnie M & Hughes, Lorine A (2012). Neighborhood Disadvantage and Reliance on the Police. *Crime & Delinquency*. 58 (2). ss. 245–274.
- Seale, Clive (1999). Quality in Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*. 5 (4). ss. 465 –478.
- Shearing, Clifford & Marks, Monique (2011). Being a New Police in the Liquid 21st Century. *Policing*. 5 (3). ss. 210–218.
- Skogan, Wesley G. (2006). Asymmetry in the Impact of Encounters with Police. *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*. 16 (2). s. 99.
- Skogan, Wesley G. (2009). Concern About Crime and Confidence in the Police. *Police Quarterly*. 12 (3). ss. 301 –318.
- Stanko, Elizabeth A. & Bradford, Ben (2009). Beyond Measuring ‘How Good a Job’ Police Are Doing: The MPS Model of Confidence in Policing1. *Policing*. 3 (4). ss. 322 –330.
- Thomas, William Isaac & Thomas, Dorothy Swaine (1928). *The child in America. Behaviour problems and programs*. New York: Knopf.
- Tyler, Tom R (2006). *Why People Obey the Law*. New ed. Princeton: Princeton University Press.
- Tyler, Tom R. (2005). Policing in Black and White: Ethnic Group Differences in Trust and Confidence in the Police. *Police Quarterly*. 8 (3). ss. 322 –342.
- Tyler, Tom R & Fagan, Jeffrey (2008). Legitimacy and Cooperation: Why Do People Help the Police Fight Crime in Their Communities. *Ohio State Journal of Criminal Law*. 6. s. 231.
- Törnquist, Anders (2001). *Till förortens försvar. Utveckling och organisering i de tre stadsdelarna Hjällbo, Hammarkullen, Eriksbo 1970-1995*. Doktorsavhandling. Göteborg: Department of Social Work. Institutionen för socialt arbete. Göteborgs universitet.
- Wahlström, Mattias (2008). *Se sig själv från andra sidan. En sammanställning och analys av polisens intervjuer med ”motparter”*. Solna: Polishögskolan.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Yin, Robert K (2007). *Fallstudier. Design och genomförande*. Uppl. 1:1. Malmö: Liber.

7. Appendix

7.1. Kodschema

Kodningen har skett i en tredimensionell matris. I den första ordningens kodning har en dimensionen konstruerats av empirinära begrepp som ordnats i sex kategorier. Den andra koddimensionen har skapats av teoribaserade begrepp som delats i fyra kategorier. Resultatet av den första och andra ordningens kodningar gjorde det möjligt identifiera en tredje dimension med två resultat kategorier: direkt respektive indirekt förtroendeskapande polisarbete. Resultatet av den tredje ordningens konstruktioner visade att samverkan hade en förtroendeåterskapande effekt på det polisarbete som präglades av aktiv skepticism, det vill säga det indirekt förtroendeskapande polisarbetet.

Empirinära kodkategorier i analysarbetet

1. Synlighet och tillgänglighet
2. Spaning, kontroll och uttryckning
3. Samverkan
4. Återkoppling/information
5. Områdespolisarbetet övrigt
6. Boendeperspektiv

Teoretiska kodkategorier i analysarbetet

- A. Luhmanns begrepp
- B. Braithwaites begrepp
- C. Andra kriminologiska begrepp
- D. Kompletterande nya teoretiska begrepp

Enskilda koder med deras kategoritillhörighet

- 1, 2, 4: Underrättelseinformation från allmänheten
- 1, 2: Tillgänglig polis
- 1, 3: Besöker skolor och fritidsgårdar, Boende- och föreningsmöten
- 1, 4: Information och kommunikativa åtgärder, Internet
- 1, 5, 6, C: Polisbemötande/agerande – Bra, Polisbemötande/agerande - dåligt, inkompetent, feghet/flathet
- 1: Fotpatrullering, interaktioner med barn, interaktioner med boende – vuxna, interaktioner med ungdomar, skapa alternativ till ungdomskriminalitet, synlig/osynlig polis
- 2, B: Diskretion
- 2: Avlägsna person, beslag,bråk/konflikt, dagsböter, förhindra/avbryta kriminella karriärer, förhör, händelsestyrt arbete, inhämtning, kontroller, känd av polis, larm, medvetet störa, misstänksamhet, mopedinsatser, muckarsamtal/efter LVU, narkotikainsatser, omhändertag/gripa, ordningsbot, spritlangning, trafikkontroll, underrättelsestyrt polisarbete
- 3, C: Kollektiv problemlösningsförmåga, lokalt engagemang, Nexus
- 3: Föräldrasamverkan, samverkan SSPF, samverkan annan polisenhet, samverkan övrig
- 4, 5: Misstag/misslyckande

4, 6: Ryktessspridning

4, A: Återkoppling

4: Interninfo, missuppfattningar, nyhetsmedier, SMS

5, 6: Kriminell familj/släkt/klan/gruppering, rädsla/otrygghet/fara, ställa upp som vittne

5: Arbetsmetoder, arbetsmiljö, knivdåd skola, Nancy, nyfikenhet, respekt-status/Oantastlig-hierarki, sagoläsning, svaghetstecken, tillrättavisning, uppdraget

6, C: Tvärgående sociala band

6: Boendes kännedom om kriminalitet, boendes problemlösningsåtgärder, förtroende för polisen, hot från kriminella/ogillande av poliskontakt, misstro/skeptisism mot polisen, rädsla för polisen, smuts/oordning/oroligheter, tillgänglig nyckelperson, tristess, trygghet

A: Binär schematisering, de små stegens princip, finta bort misstro som attityd, fjättra vid förtroende, förtroende – ömsesidigt, förtroendeakt, förtroendebelöning, förtroendehysning, förtroendekredit, förtroendeprövning av självpresentation, förtroendeskapaande sekvens, förtroendesvek, förtroendeöverlåtelse (till systemet), förtrogenhet, förväntning, genomskådande förtroende, godtrogenhet, individualitetsgeneraliserade förväntningar, institutionaliserad frihet, komplexitet, komplexitetsreduktion, misstro, misstro som plikt, motivationsstruktur (sanktionsmöjlighet av förtroendesvek), pålitlighetssymbol, rutinmässigt förtroende, självpresentation, skämtsamheter, socialt skyddat avvikande beteende, symbolhandling/besvikelse, symbolkomplex, systemmisstro, villkors-signalerings för förtroendekredit, aktör – dygdig, aktör - irrationell el. Inkompetent, aktör - rationellt kalkylerande, ansats – kommunikativ, ansats - konfrontativ / provokation, hårdare tag/representivitet, institutionalisera misstro, kontrollsystem saknas, sanktionseskalerings, sanktionsmöjlighet – outtalad, sanktionsmöjlighet – uttalad, sanktionspyramid

C: Anförtrott ansvar, antikriminella uttryck/prosociala värden stimuleras, brist på engagemang, brist på social kontroll, Nexus - polisen som spindel, områdets polis, polisens område, prokriminella uttryck.

D: Förtroendekonflikt, kontrollorsakad misstro, misstroendeakt, mobilisera förtrogna, förtroendefordran, sanktionsdeeskalering, överlåtelse till annat kontrollsystem

Resultatkoder

Direkt förtroendeskapaande polisarbete, indirekt förtroendeskapaande polisarbete